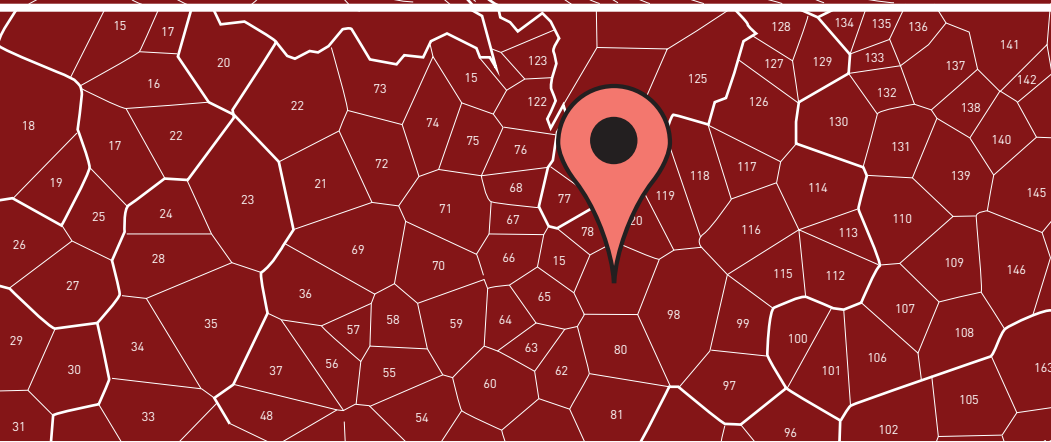
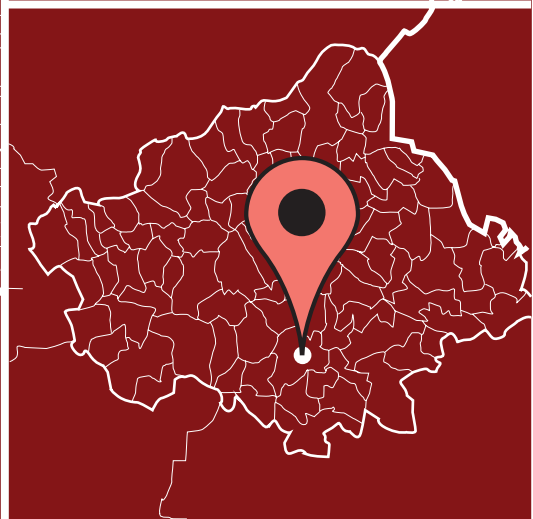
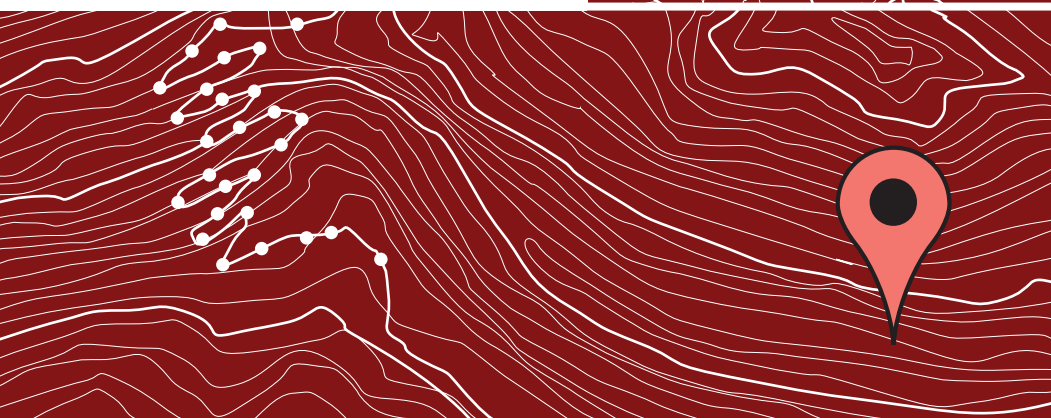




Bilancio di mandato
2011-2015



Camera di Commercio
Treviso



- 3 LA CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO
- 4 Il contesto di riferimento
- 5 La storia
- 6 La missione
- 6 La governance e l'organizzazione
- 7 Il network della Camera di commercio

- 10 LA CAMERA DI COMMERCIO COME RISORSA PER IL TERRITORIO
- 11 Il valore aggiunto prodotto dalla Camera di commercio
- 14 L'effetto moltiplicatore

- 15 LA CAMERA DI COMMERCIO: IL RUOLO DI PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE IMPRESE
- 16 Internazionalizzazione
- 19 Imprenditorialità e reti di imprese
- 23 Studi e informazione economica
- 24 Ambiente e responsabilità sociale
- 27 Tutela proprietà industriale

- 30 LA CAMERA DI COMMERCIO: L'ATTIVITÀ DI SERVIZIO
- 31 Servizi amministrativi e regolazione del mercato
- 34 Comunicazione e informazione

- 38 LA RELAZIONE SOCIALE

Introduzione del Presidente



Entro i primi mesi del 2016 il Governo dovrà dare attuazione all'art. 10 della legge delega n. 124 del 7.8.2015 con una riforma dell'intero sistema camerale nazionale. Il riordino delle funzioni e del finanziamento della Camere di commercio è ormai imminente e guardare al lavoro svolto negli ultimi cinque anni a partire da questa prospettiva di cambiamento dà ancora più peso e spessore alla rendicontazione che vogliamo consegnare a tutti i nostri portatori di interesse (*stakeholders*).

Rendere conto di quanto realizzato assume quindi il valore di una testimonianza del ruolo fondamentale che l'Ente camerale svolge - e riteniamo debba continuare a svolgere - per promuovere e sostenere lo sviluppo dell'economia locale. Parliamo di un ruolo che in questi cinque anni si è svolto con professionalità evolute e spirito di servizio, oltre che ad una notevole dose di adattamento e progressivi sforzi di efficientamento alle mutevoli situazioni che abbiamo vissuto in prima persona nel quinquennio 2011/2015, per

fronteggiare la più dura crisi economica dal dopoguerra ai giorni nostri.

Oggi vediamo timidi, ma incoraggianti segnali di ripresa, siamo tuttavia consapevoli che nulla sarà più come prima e che la locomotiva del Nord Est ha certamente rallentato la sua corsa, ma non si è fermata; anzi in uno scenario globalizzato e mondiale è ancora sotto i riflettori per il suo reale sistema economico, fatto di manifattura pregiata, di servizi ad alto valore aggiunto, di rinomati prodotti dell'agroalimentare, di uomini e di donne che hanno fatto la storia della Marca Trevigiana.

Tanto gli organi istituzionali, quanto l'intera struttura organizzativa, hanno infatti creduto nella necessità di valorizzare il nostro sistema economico- imprenditoriale e di confermarne (anche contrastando una fase del ciclo economico estremamente difficile, che ha accompagnato tutto il mandato) il ruolo di rilievo del territorio trevigiano, nel contesto di una Regione che è una tra le più importanti in Italia per forza economica e popolazione. Un obiettivo certamente non facile, ma grazie all'articolata ricchezza della tradizione produttiva, allo spirito di imprenditorialità diffusa, alla collaborazione con le imprese, con le loro associazioni e con una fitta rete di interlocutori istituzionali è stato possibile individuare - non di rado in chiave innovativa rispetto al passato - i punti di forza sui quali far leva per favorire la tenuta del sistema economico provinciale e per guardare ai possibili sviluppi futuri (quelli di una crisi strutturale che si va piano piano risolvendo) con la necessaria fiducia. Un modello di amministrazione efficiente, con un sistema di gestione per la qualità certificato (premiato anche in termini di eccellenza europea, secondo il modello EFQM), dotato di un solido equilibrio economico e di un patrimonio di risorse umane di elevata capacità professionale ha fatto il resto, consentendoci oggi di mettere in evidenza un panel di risultati di sicuro interesse, anche in termini di valore aggiunto prodotto dal nostro operare a favore del sistema economico locale e delle sue componenti.

Il Bilancio di mandato riassume attraverso dati ed infografiche il lavoro quotidiano che è stato realizzato e proietta verso nuove dimensioni, il lavoro che si dovrà ancora fare a beneficio di territori sempre più ampi. Non per pura fatalità infatti, proprio a metà del 2016, nascerà la nuova Camera di commercio di Treviso - Belluno, mediante l'accorpamento delle due preesistenti Camere di commercio. Una sfida che apre a nuove prospettive e nuovi traguardi da raggiungere.

Anche l'analisi del presente documento, potrà essere utile per l'elaborazione dei nuovi indirizzi strategici che speriamo possano continuare a incrementare la capacità dell'Ente camerale di svolgere, in modo efficiente, la propria insostituibile funzione di Pubblica Amministrazione posta al servizio delle imprese e dell'intero sistema economico locale.

Nicola Tognana

Presidente
Camera di commercio di Treviso



LA CAMERA DI COMMERCIO
DI TREVISO

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

La provincia di Treviso, con una popolazione residente di circa 900.000 persone, di cui l'11% stranieri, è un territorio caratterizzato da un elevato livello di qualità della vita (566/600 punti e 23° posizione nella classifica stilata dal rapporto annuale de Il Sole 24 Ore), da un tasso di disoccupazione inferiore alla media nazionale (8,3%) e da una elevatissima propensione all'export e ai processi di internazionalizzazione, con un costante trend di crescita delle esportazioni e un saldo sempre attivo tra export e import.

Popolazione residente, occupati e tasso di disoccupazione

Indicatore	2011	2012	2013	2014
Popolazione residente	876.051	881.245	887.722	887.293
Popolazione residente straniera	94.348	98.958	101.545	98.977
Occupati (in migliaia)	377	391	383	377
Tasso di attività (15-64 anni)	67,3	70,2	69,6	70,4
Tasso di occupazione (15-64 anni)	63,8	65,9	64,4	64,4
Tasso di disoccupazione	5,2	5,9	7,3	8,3

Esportazioni, importazioni e saldo in milioni di euro

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Esportazioni	10.705	10.052	10.524	11.012	5.855	48.148
Importazioni	6.550	5.794	5.826	6.120	3.305	27.594
Saldo	4.156	4.259	4.697	4.892	2.550	20.554

* Dati aggiornamenti al secondo trimestre

L'area trevigiana è caratterizzata da una interessante vocazione all'imprenditorialità: nel 2015 (dati al terzo trimestre) le imprese registrate sono circa 90.000 e quelle attive sono pari al 90%. Rispetto al trend negativo degli ultimi 4 anni, da attribuire a dinamiche non riconducibili al contesto territoriale, si riscontra una riduzione del tasso di mortalità delle imprese (0,2% al terzo trimestre 2015) e delle crisi aziendali.

Imprese attive in provincia di Treviso

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*
Imprese attive	84.387	83.504	81.706	80.881	80.697
Rapporto imprese attive/registrate	90,5%	90,3%	89,9%	89,7%	89,7%
Variazione annuale imprese registrate	0,5%	-0,9%	-1,7%	-0,8%	-0,2%
Variazione annuale imprese attive	0,2%	-1,0%	-2,2%	-1,0%	-0,2%

* Dati aggiornati al terzo trimestre

Imprese coinvolte in crisi aziendali

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*
Numero imprese coinvolte	181	352	452	527	123

* Dati aggiornati al terzo trimestre

Tra le imprese attive del 2015: il 30% sono artigiane, il 19,5% femminili (in linea con la media regionale), poco più del 10% sono straniere e il 7,4% giovanili.

Imprese attive suddivise per tipologia (numero)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*
Imprese artigiane attive	25.413	24.892	24.083	23.757	23.637
Imprese femminili attive	18.433	18.410	18.240	15.691	15.711
Imprese giovanili attive	7.335	6.901	6.649	6.366	5.979
Imprese straniere attive	7.683	7.802	7.811	8.018	8.113

Imprese attive suddivise per tipologia (%)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*
Imprese artigiane attive	30,1%	29,8%	29,5%	29,4%	29,3%
Imprese femminili attive	21,8%	22,0%	22,3%	19,4%	19,5%
Imprese giovanili attive	8,7%	8,3%	8,1%	7,9%	7,4%
Imprese straniere attive	9,1%	9,3%	9,6%	9,9%	10,1%

* Dati aggiornati al terzo trimestre

LA STORIA

La Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Treviso è stata fondata nel 1811 con lo scopo principale di diventare l'anagrafe delle imprese del territorio. Oggi, è un ente autonomo di diritto pubblico che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese provinciali e promuove lo sviluppo dell'economia locale (legge 23.12.1993, n. 580 e successive modifiche e integrazioni del D. Lgs. n. 23/2010). La Camera ha infatti una propria personalità giuridica e autonomia statutaria, organizzativa e finanziaria ed è un'istituzione aperta, fortemente radicata nelle tradizioni e nella cultura del suo territorio, di cui interpreta voci e valori. Nel corso del tempo, è riuscita a strutturarsi come un'organizzazione innovativa, capace di rispondere alle esigenze del sistema imprenditoriale e, al contempo, di dialogare con le istituzioni e con gli altri organismi operanti nel contesto provinciale.

Si caratterizza inoltre per il fatto di essere parte del Sistema camerale, una rete che si articola a livello regionale, nazionale e internazionale e attraverso cui vengono realizzati progetti condivisi.

La sede della Camera di commercio si trova in Piazza Borsa a Treviso.

L'accesso ai servizi camerale è stato garantito in passato anche dalle sedi distaccate a Castelfranco Veneto, Montebelluna e Conegliano ma attualmente, per ottimizzare i costi di gestione (locali, utenze, personale, ecc.) è rimasta operativa unicamente la sede di Conegliano. Ciò è stato possibile grazie alle politiche

intraprese dalla Camera per la diffusione e promozione dell'utilizzo degli strumenti informatici nei rapporti fra la Camera di commercio e l'utenza, come per esempio comunicazione via web, posta elettronica, servizi di richiesta di documenti on-line, etc.

Per garantire la più ampia accessibilità possibile e ridurre così il disagio per le imprese più lontane dalla città e costrette a recarsi presso la sede centrale, sono stati siglati degli accordi di collaborazione tra l'Ente e i Comuni di Castelfranco Veneto e Montebelluna per mantenere attivi, presso le sedi comunali, alcuni dei più richiesti servizi non gestibili al momento in maniera informatica.

Nel 2000 la CCIAA di Treviso ha deciso di migliorare i suoi standard di efficienza e economicità dell'azione amministrativa e promozionale, sebbene avesse già ottenuto certificazioni e riconoscimenti (UNI EN ISO 9001:2008 e EFQM).

A giugno del 2013 l'Ente ha superato con esito positivo la verifica di riesame periodica effettuata dall'ente terzo di certificazione DNV Italia s.r.l. per la certificazione, con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Confrontando alcuni dati a livello nazionale (Fonte Accredia, riferimento anno 2012), su un totale di 105 Enti camerali, la Camera di commercio di Treviso, insieme con solo altre dodici Camere, ha ottenuto la completa certificazione di tutti i servizi; altre ventinove Camere, invece, hanno certificato solamente i servizi amministrativi all'utenza (per esempio il Registro Imprese).

LA MISSIONE

La Camera di commercio di Treviso si propone come centro di aggregazione di interessi imprenditoriali distinti ma uniti dal comune progetto di realizzare un sistema di incentivi e benefici funzionale all'intera comunità economica territoriale.

Grazie alle sue sistematiche ricerche economiche, inoltre, è un indiscusso punto di riferimento con cui confrontarsi per l'elaborazione strategica delle future politiche economiche.

Le funzioni istituzionali attribuite alle Camere di commercio, riportate all'art. 34 dello Statuto della Camera di commercio, sono destinate a favorire lo sviluppo delle imprese e della comunità economica territoriale, e sono:

- amministrative e certificative, nelle materie indicate dalla normativa vigente pro-tempore;
- di studio e programmazione dello sviluppo socio-economico locale;
- di regolazione del mercato in qualità di garante della fede pubblica, intesa anche come tutela della categoria dei consumatori e utenti, secondo le esigenze dell'attività economica locale;
- di promozione economica a sostegno degli interessi generali del sistema delle imprese.

Queste funzioni sono svolte dalla Camera di commercio di Treviso direttamente, attraverso le proprie partecipate o in forma associata con altri soggetti pubblici e privati attraverso accordi di programma o di collaborazione, e oltre che attraverso strutture e infrastrutture di interesse economico generale che la Camera promuove, realizza e gestisce.

LA GOVERNANCE E L'ORGANIZZAZIONE

La governance della Camera di commercio, così come previsto dalla normativa e dallo statuto, è composta Consiglio, Giunta, Presidente, Collegio dei revisori dei conti e l'Organo di Valutazione.

Il Consiglio, che svolge funzioni di indirizzo strategico, è composto dai rappresentanti dei principali settori economici provinciali, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni di tutela dei consumatori.

La Giunta, costituita da 5 persone tra cui il Presidente e 4 rappresentanti dei settori industria, commercio, artigianato e agricoltura, è l'organo esecutivo della Camera, incaricato dell'attuazione degli indirizzi definiti dal Consiglio.

Il Presidente guida la politica generale della Camera di commercio, di cui ha la rappresentanza politica, istituzionale e legale.

Il Collegio dei revisori dei conti esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di commercio.

L'Organismo indipendente di valutazione supporta la Giunta nella verifica dei risultati conseguiti rispetto ai programmi e le fornisce elementi di giudizio per la valutazione del Segretario generale e della dirigenza; inoltre, redige relazioni periodiche sull'andamento delle attività a beneficio degli organi di governo.

Il Segretario Generale, nominato dalla Giunta, sovrintende secondo gli obiettivi indicati dal Presidente e dalla Giunta all'attività dell'amministrazione camerale coordinando l'attività dei dirigenti incaricati di presidiare la gestione delle aree nelle quali la Camera è articolata.

Nell'ambito delle rispettive competenze, i Dirigenti sono responsabili della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente e dei relativi risultati; hanno poteri autonomi di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.

IL NETWORK DELLA CAMERA DI COMMERCIO

La Camera di commercio di Treviso, in conformità a quanto previsto dalla legge di stabilità 2014 (art. 1, comma 569, Legge 27 dicembre 2013, n. 147) e dalla legge di stabilità per il 2015 (Legge 23 dicembre 2014, n. 190), ha avviato un processo di razionalizzazione del proprio patrimonio mobiliare, dismettendo le partecipazioni in 13 società sia del territorio che del Sistema camerale.

Alla data del 31 dicembre 2015 la "rete" della Camera di commercio si compone di 14 società, a cui va aggiunta, pur non rientrando tra le società controllate o partecipate, Curia Mercatorum, organismo promosso dalla Camera e abilitato a gestire procedure di mediazione ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, iscritto al n. 23 dell'apposito Registro istituito e controllato dal Ministero della Giustizia.

SOCIETÀ CONTROLLATE

La Camera di commercio controlla le società t²i e Treviso Glocal.

Subentrata alle Aziende speciali Treviso Tecnologia e Polesine Innovazione, di cui ha ereditato attività, progetti, risorse umane e infrastrutture, t²i è operativa dal 2 gennaio 2014. I soci fondatori sono all'80% la Camera di commercio di Treviso e al 20% la Camera di commercio di Venezia Rovigo Delta Lagunare.

La Società si occupa di diffondere costantemente l'innovazione presso le imprese attraverso attività di informazione e formazione e all'erogazione di servizi anche grazie al network tra il mondo della ricerca, dell'università, degli enti pubblici e delle associazioni.

Treviso Glocal è una società costituita per la promozione e l'internazionalizzazione del sistema economico trevigiano che organizza partecipazioni collettive a fiere e mostre e offre servizi specializzati.

Società controllate dalla Camera di commercio di Treviso

Nome società controllata	Quota % di possesso	Capitale sottoscritto (€)
t ² i	80,00%	200.000,00
Treviso glocal	82,00%	74.880,00

t²i – Trasferimento Tecnologico e Innovazione

Svolge attività di ricerca nel campo dell'ingegneria e design industriale, promuove lo sviluppo e la diffusione dell'innovazione tecnologica e eroga servizi per la qualità, la sicurezza e la tutela dell'ambiente.

www.t2i.it

Treviso Glocal

Favorisce l'internazionalizzazione d'impresa e lo sviluppo delle attività produttive e la capacità di accoglienza turistica del territorio provinciale.

www.trevisoglocal.it

PARTECIPAZIONI IN SOCIETÀ DEL TERRITORIO

La Camera di commercio detiene le quote di partecipazione di 6 società.

Nella maggior parte dei casi si tratta di partecipazioni al capitale già sottoscritte prima del presente mandato ma che, in ogni caso, evidenziano il ruolo dell'Ente sul territorio, attraverso la partecipazione diretta in società, consorzi, fondazioni, tra cui le società di gestione del GAL Marca, del GAL Alta Marca e la Fondazione La Fornace dell'Innovazione, solo per citarne alcuni.

Di seguito una descrizione sintetica delle società partecipate dall'Ente.

Società del territorio partecipate dalla Camera di commercio di Treviso

Nome società partecipata	Quota % di possesso	Capitale sottoscritto (€)
Asco TLC	1,00%	39.121,77
Consorzio di promozione turistica Marca Treviso	0,47%	103,89
Fondazione La Fornace dell'Innovazione	12,30%	15.000,00
GAL Terre di Marca	7,64%	1.527,38
GAL Alta Marca	5,83%	1.500,00
Treviso Mercati	17,07%	219.015,00

Asco TLC

Nata nel 2001 per realizzare una rete di telecomunicazioni a larga banda su fibra ottica, è in grado di offrire accesso a piattaforme informatiche di ultima generazione.

www.ascotlc.it

Consorzio di promozione turistica "Marca Treviso"

Si occupa di sostenere attività di promo-commercializzazione a favore degli oltre 200 operatori turistici associati con l'obiettivo di ottimizzare l'offerta turistica della provincia di Treviso.

www.marcatreviso.it

Fondazione La Fornace dell'Innovazione

Incubatore d'impresa che favorisce i processi di creazione e diffusione dell'innovazione nelle imprese, in particolare nelle start up.

www.fondazionefornace.org

GAL Terre di Marca

Agenzia di sviluppo che progetta e attua interventi innovativi per lo sviluppo rurale dell'area Terre di Marca su tematiche di salvaguardia ambientale e presidio del territorio, promuovendo la qualità dei prodotti destinati all'alimentazione.

www.galterredimarca.it

GAL dell'Alta Marca Trevigiana

Agenzia di sviluppo che progetta e attua interventi innovativi per lo sviluppo rurale dell'area Alta Marca trevigiana su tematiche di salvaguardia ambientale e presidio del territorio, favorendo nel contempo la qualità dei prodotti destinati all'alimentazione.

www.galaltamarca.it

Treviso Mercati

Gestisce il mercato ortofrutticolo di Treviso e fornisce servizi complementari alle operazioni di compravendita.

www.trevisomercati.it

PARTECIPAZIONI IN SOCIETÀ DEL SISTEMA CAMERALE

Per lo svolgimento delle proprie funzioni e delle proprie attività la Camera di commercio di Treviso si avvale anche del supporto delle società del Sistema camerale, partecipando in molti casi con una quota di possesso del capitale che varia dallo 0,21% di Si.Camera al 2% di Borsa Merci Telematica.

Società del Sistema camerale partecipate dalla Camera di commercio di Treviso

Nome società partecipata	Quota % di possesso	Capitale sottoscritto (€)
Borsa Merci Telematica	1,97%	47.040,34
IC Outsourcing	0,60%	2.233,86
Infocamere	1,0%	176.848,80
Jobcamere	0,60%	3.603,00
Si.Camera	0,21%	3.121,00
Tecnoservice Camere	0,28%	3.744,00



LA CAMERA DI COMMERCIO
COME RISORSA PER IL TERRITORIO

IL VALORE AGGIUNTO PRODOTTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO

Attraverso l'analisi aggregata dei dati dei bilanci della Camera di commercio è possibile quantificare l'utilità prodotta dall'Ente a favore del territorio. In particolare, calcolando il valore aggiunto, si pone enfasi su un indicatore che può essere definito come "l'utilità economica che la Camera di commercio mette a disposizione dei diversi soggetti, esterni ma anche interni all'Ente, che a vario titolo traggono beneficio dalla presenza e dall'operare della Camera stessa".

Analizzando il conto economico della Camera di commercio di Treviso e soprattutto elaborando la serie storica relativa al periodo 2011-2015 si riscontra:

- un valore dei proventi correnti nel quinquennio pari a circa 94 milioni di euro;
- una contrazione dei diritti di segreteria dal 2011 al 2015. Nello specifico, comparando i valori degli anni 2011 e 2015 si evince un decremento del 18%, che equivale a minori entrate per circa 1 milione di euro;
- una riduzione dei proventi del diritto annuale a partire dal 2015, in ottemperanza a quanto indicato dall'articolo 28 della legge 114/2014 di conversione del decreto legge "Pubblica Amministrazione" n.90/2014 che prevede la riduzione del 35% nel 2015, del 40% nel 2016 e del 50% nel 2017 del diritto annuale da corrispondere alle Camere di commercio. Nel caso della Camera di commercio di Treviso si è passati da un valore medio di poco superiore ai 18 milioni di euro al dato preconsuntivo che stima un'entrata di 11,5 milioni di euro;
- di conseguenza anche la composizione percentuale dei proventi della Camera di commercio assume una nuova dimensione: i diritti di segreteria rappresentano 1/3 delle entrate a partire dal 2015 e il diritto annuale incide per il 62% rispetto a una media del 73% durante i 4 anni precedenti;
- sommando le due voci – diritto annuale e diritti di segreteria – la media nel quinquennio sul totale dei proventi è pari al 95,2%. Da questo indicatore si traggono due considerazioni: la Camera, anche con la riduzione dei proventi del diritto annuale, non dipende finanziariamente da contributi di altri soggetti; il valore medio del 95% del totale delle risorse replica quanto già riscontrato nel precedente bilancio di mandato, seppur in un contesto condizionato da elementi esogeni sfavorevoli e riconducibili al taglio di risorse economiche per la Camera di commercio.

Proventi attività caratteristiche della Camera di commercio di Treviso (€)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*	TOTALE
Diritto annuale	18.588.224,16	18.717.606,86	18.403.820,32	18.183.915,73	11.555.292,00	85.448.859,07
Accantonamento fondi svalutazione crediti	-3.677.029,18	-3.502.844,14	-3.840.205,39	-3.498.122,51	-3.629.550,31	-18.147.751,53
Diritto annuale netto	14.911.194,98	15.214.762,72	14.563.614,93	14.685.793,22	7.925.741,70	67.301.107,55
Diritti segreteria (e oblazioni)	5.091.251,50	4.256.928,61	4.410.985,84	4.159.587,76	4.192.500,00	22.111.253,71
Contributi, trasferimenti e altre entrate	1.232.430,32	501.290,50	433.602,44	888.085,75	359.600,00	3.415.009,01
Proventi da gestione di beni e servizi	224.664,17	283.149,15	229.786,01	208.290,88	195.500,00	1.141.390,21
Variazione delle rimanenze	5.370,58	-9.692,80	-28.701,42	18.309,95	-3.678,42	-18.392,11
Totale proventi correnti	21.464.911,55	20.246.438,18	19.609.287,80	19.960.067,56	12.669.663,27	93.950.368,36

* Dato preconsuntivo. Con riferimento alle voci "accantonamento fondi svalutazione" e "variazione delle rimanenze" il dato 2015 è un "valore medio" sullo storico.

Proventi attività caratteristiche della Camera di commercio di Treviso (%)

Indicatore (%)	2011	2012	2013	2014	2015	TOTALE
Diritto annuale netto	69,5%	75,1%	74,3%	73,6%	62,6%	71,6%
Diritti di segreteria (e oblazioni)	23,7%	21,0%	22,5%	20,8%	33,1%	23,5%
Contributi, trasferimenti e altre entrate	-	2,5%	2,2%	4,4%	2,8%	3,6%
Proventi da gestione di beni e servizi	1,0%	1,4%	1,2%	1,0%	1,5%	1,2%
Variazione delle rimanenze	0,0%	0,0%	-0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Totale proventi correnti	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tra il 2011 e il 2015:

- il totale dei proventi correnti è stato di 112 milioni di euro, con una contrazione del 31% durante l'ultimo esercizio;
- la Camera ha adottato una politica di contenimento dei costi di funzionamento, passando dai 7 milioni di euro del 2011 ai 5,1 milioni di euro del 2015, con una riduzione del 26,6%;
- come conseguenza della riduzione del diritto annuale, il valore aggiunto caratteristico lordo è significativamente diminuito: da una media di circa 18 milioni di euro/anno a poco più di 11 milioni di euro, con un segno negativo pari al 37% rispetto all'esercizio precedente;
- il valore aggiunto caratteristico lordo, che rappresenta la parte dei proventi correnti messi a disposizione degli stakeholder camerale è stato di 82,8 milioni di euro. Rispetto al quinquennio precedente si riscontra una riduzione di 2,4 milioni di euro che, considerando il gap di oltre 6 milioni di euro di minori entrate nel 2015 (riduzione del 35% del diritto annuale), evidenzia una significativa "tenuta" della Camera di commercio nel periodo di riferimento.

Valore aggiunto caratteristico lordo (€)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	TOTALE
Totale proventi correnti	25.141.940,73	23.749.282,32	23.449.439,19	23.458.190,07	16.299.213,58	112.098.065,89
Totali costi di funzionamento	-6.969.427,50	-5.955.547,62	-5.580.573,78	-5.597.106,80	-5.118.790,00	-29.221.445,70
Totale valore aggiunto caratteristico lordo	18.172.513,23	17.793.734,70	17.868.865,41	17.861.083,27	11.180.423,58	82.876.620,19

Il Valore aggiunto globale lordo, caratterizzato dal dato complessivo di risorse camerale provenienti dalla gestione corrente, da componenti di natura finanziaria o da componenti di natura straordinaria, a disposizione delle varie categorie di stakeholder è pari a 86 milioni di euro. Il 96,5% è composto dal valore aggiunto caratteristico lordo, il 2,5% dalla gestione finanziaria e la quota residuale dell'1% dal saldo della gestione straordinaria.

In tutte e 5 le annualità la componente di tipo ordinario e strutturale del Valore aggiunto caratteristico supera il 93%, evidenziando la capacità della Camera di commercio di Treviso di generare in modo continuativo risorse per gli stakeholder.

Valore aggiunto globale lordo (€)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015*	TOTALE
Totale valore aggiunto caratteristico lordo	18.172.513,23	17.793.734,70	17.868.865,41	17.861.083,27	11.180.423,58	82.876.620,19
Proventi finanziari	561.126,19	565.990,18	411.675,70	458.231,31	134.700,00	2.131.723,38
Oneri finanziari	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo gestione finanziaria	561.126,19	565.990,18	411.675,70	458.231,31	134.700,00	2.131.723,38
Rivalutazione attivo patrimoniale	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Svalutazione attivo patrimoniale	-22.144,68	-4.357,89	-18.033,36	-67.921,43	-28.114,34	-140.571,70
Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	-22.144,68	-4.357,89	-18.033,36	-67.921,43	-28.114,34	-140.571,70
Proventi straordinari	437.187,69	288.859,51	1.226.910,67	1.236.698,02	99.700,00	3.289.355,89
Oneri straordinari	-340.699,40	-99.750,76	-1.244.968,39	-382.960,82	-200.000,00	-2.268.379,37
Saldo gestione straordinaria	96.488,29	189.108,75	-18.057,72	853.737,20	-100.300,00	1.020.976,52
Totale valore aggiunto globale lordo	18.807.983,03	18.544.475,74	18.244.450,03	19.105.130,35	11.186.709,24	85.888.748,39

* Dato preconsuntivo per l'esercizio 2015. Con riferimento alla voce "svalutazione attivo patrimoniale" il dato 2015 è un "valore medio" sullo storico.

Valore aggiunto globale lordo (%)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	TOTALE
Totale valore aggiunto caratteristico lordo	96,62%	95,95%	97,94%	93,49%	99,94%	96,49%
Proventi finanziari	2,98%	3,05%	2,26%	2,40%	1,20%	2,48%
Oneri finanziari	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Saldo gestione finanziaria	2,98%	3,05%	2,26%	2,40%	1,20%	2,48%
Rivalutazione attivo patrimoniale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Svalutazione attivo patrimoniale	-0,12%	-0,02%	-0,10%	-0,36%	-0,25%	-0,16%
Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	-0,12%	-0,02%	-0,10%	-0,36%	-0,25%	-0,16%
Proventi straordinari	2,32%	1,56%	6,72%	6,47%	0,89%	3,83%
Oneri straordinari	-1,81%	-0,54%	-6,82%	-2,00%	-1,79%	-2,64%
Saldo gestione straordinaria	0,51%	1,02%	-0,10%	4,47%	-0,90%	1,19%
Totale valore aggiunto globale lordo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Nel periodo 2011-2015, come si evince dal dato della tabella "rapporto valore aggiunto/proventi correnti", per ciascuna annualità la Camera di commercio ha generato un valore aggiunto globale lordo sempre superiore ai 18 milioni di euro e, come dato di sintesi dell'intero periodo, oltre il 90% delle risorse e dei proventi hanno generato utilità per gli stakeholder esterni e interni.

Rapporto valore aggiunto/proventi correnti (€)

Indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	TOTALE
Totale valore aggiunto globale lordo	18.807.983	18.544.476	18.244.450	19.105.130	11.186.709	85.888.748
Totale proventi correnti	21.464.912	20.246.438	19.609.288	19.960.068	12.669.663	93.950.368
Rapporto valore aggiunto/proventi correnti	88%	92%	93%	96%	88%	91%

L'EFFETTO MOLTIPLICATORE

Nel periodo 2011-2015, come precedentemente indicato, la Camera ha messo a disposizione del sistema delle imprese quasi 86 milioni di euro, dando un impulso significativo al territorio provinciale soprattutto in un periodo caratterizzato da una crisi economica globale di lunga durata.

Oltre al valore aggiunto globale lordo, che evidenzia le scelte strategiche dell'Ente, orientate a favorire lo sviluppo del territorio, la Camera di commercio assume anche il ruolo di soggetto promotore che, attraverso il coinvolgimento di altri partner pubblici o privati, realizza iniziative a favore dei diversi portatori di interesse. Attraverso queste iniziative la spesa sostenuta dalla Camera di commercio produce un surplus di utilità per gli stakeholder e genera un vero e proprio effetto moltiplicatore. Si tratta di attività che vengono promosse dall'Ente camerale e che, grazie al contributo di altri soggetti, amplificano la portata dell'intervento e la ricaduta economica (e non solo) sul territorio.

Effetto moltiplicatore

Effetto moltiplicatore	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Risorse camerali che generano effetto moltiplicatore	1.400.000	2.000.000	2.000.000	1.300.000	350.000	7.050.000
Effetto "moltiplicatore"	11.200.000	16.000.000	16.000.000	10.400.000	2.800.000	56.400.000

In 5 anni, oltre 140 milioni di euro per gli stakeholder e per il territorio, così ripartiti:

Risorse per gli stakeholder 2011-2015

Totale valore aggiunto globale lordo	€ 85.888.748
Effetto moltiplicatore	€ 56.400.000
Totale	€ 142.288.748



LA CAMERA DI COMMERCIO:
IL RUOLO DI PROMOZIONE
DEL TERRITORIO E DELLE IMPRESE

INTERNAZIONALIZZAZIONE

La Camera di commercio supporta le imprese nei processi di internazionalizzazione attraverso la gestione delle pratiche per l'esportazione, l'organizzazione di corsi, seminari e interventi formativi specialistici, l'orientamento e la prima assistenza con lo sportello Worldpass, il supporto nella partecipazione a fiere, l'organizzazione di eventi e missioni di incoming, outgoing e incontri B2B.

Dati di sintesi 2011-2015

- 3,9 milioni di euro di risorse economiche stanziare per gli interventi relativi all'internazionalizzazione delle imprese;
- 70.525 certificati di Origine, di cui 1 su 3 online; 39.426 visti su fatture, 1.097 Carnet ATA e CPD, 201 attestati di libera vendita;
- 78 corsi di cui 43 seminari monografici, 14 interventi di formazione manageriale, 16 country presentation e 5 corsi per operatori del commercio estero, per un totale di 2.971 partecipanti;
- 928 domande di prima assistenza all'esperto della Camera di commercio, 18.110 richieste di assistenza telefonica e gestione del flusso di assistenza inbound e outbound per un totale di 43.658 contatti;
- 26 iniziative di sistema e 10 progetti speciali di cui 26 B2B o incontri di affari in 22 Paesi di tutti i continenti, che hanno registrato la partecipazione di 958 aziende.

Risorse economiche

Tipologia di risorse	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Risorse economiche internazionalizzazione	97.528	778.936	729.639	1.032.750	364.682	3.903.534

* Dati aggiornati al 31.10.2015

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi e certificativi per l'estero comprendono il rilascio alle imprese dei certificati d'origine (i documenti che attestano l'origine delle merci e che sono indispensabili per le esportazioni effettuate in via definitiva), dei Carnet ATA (i documenti doganali internazionali che consentono e facilitano l'importazione e l'esportazione temporanea di merci nei paesi aderenti alla Convenzione ATA) e dei Carnet CPD (documenti doganali per l'esportazione temporanea di merci a Taiwan).

Nel 2011-2015 sono stati rilasciati dalla Camera di Treviso 70.000 certificati di origine e circa 1.100 carnet ATA/CPD.

Attività amministrativa per l'estero

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Certificati di origine	8.159	13.764	17.664	17.505	13.433	70.525
Di cui certificati di origine WEB CO	177	3.908	7.629	7.425	4.564	23.703
Visti su fatture	6.777	8.116	8.980	8.887	6.666	39.426
Altri documenti	233	3.380	822	489		4.924
Carnet ATA e CPD	226	239	248	227	157	1.097
Codici meccanografici attribuiti	9	4	3	3	4	23
Attestati di libera vendita	49	21	55	39	37	201

* Dati aggiornati al 31.10.2015

SVILUPPO DELLE COMPETENZE PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE

La Camera di commercio realizza interventi formativi per lo sviluppo delle competenze degli operatori aziendali, dei responsabili e dei manager con l'obiettivo di offrire strumenti di gestione e conoscenze utili per avviare e consolidare relazioni commerciali sui mercati esteri. Tra seminari di aggiornamento, formazione manageriale per l'internazionalizzazione (percorsi per esportare, progetto BIG BUYERS), country presentation e "Giornate con l'estero" nel 2011-2015 ha organizzato 78 corsi/edizioni, coinvolgendo circa 3.000 partecipanti. Particolarmente significativa la presenza ai seminari monografici, con una media di 39 partecipanti per ciascun incontro.

Formazione, numero di corsi

Corsi	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Corso operatori commercio estero	1	1	1	1	1	5
gg Corso operatori	7	7	7	7	6	34
Seminari monografici	10	8	9	9	7	43
Formazione manageriale internazionalizzazione	3	2	5	1	3	14
Convegni e country presentation	7	3	2	1	3	16
Totale corsi/edizioni	21	14	17	12	13	78

* Dati aggiornati al 31.10.2015

Formazione, numero di partecipanti

Partecipanti	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Corso operatori commercio estero	30	35	37	22	27	151
Seminari monografici	452	356	354	297	215	1.674
Formazione manageriale internazionalizzazione	51	38	171	16	34	310
Convegni e country presentation	374	139	159	57	107	836
Totale partecipanti	907	568	721	392	383	2.971

* Dati aggiornati al 31.10.2015

ORIENTAMENTO E PRIMA ASSISTENZA

La Camera di commercio di Treviso, in particolare attraverso lo sportello Worldpass, eroga certificati e offre servizi di orientamento e prima assistenza alle imprese: nel periodo di riferimento, infatti, hanno trovato risposta oltre 900 quesiti e sono state evase più di 18.000 richieste telefoniche.

Orientamento e prima assistenza

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Quesiti posti a "esperto risponde"	330	256	158	104	80	928
Richieste di informazione telefonica	3.970	5.540	4.500	4.100	-	18.110
Flusso inbound	6.769	9.601	4.181	1.897	-	22.448
Flusso outbound	4.157	5.835	5.752	5.466	-	21.210

* Dati aggiornati al 31.10.2015. I dati sui flussi telefonici sono disponibili solo su base annua.

INIZIATIVE MERCATI ESTERI

La Camera di commercio accompagna le imprese sui mercati esteri con iniziative tra cui le principali sono Buy Made in Veneto e Build Made in Veneto, nate grazie al Programma Promozionale condiviso da Regione Veneto e Unioncamere Veneto, cofinanziato delle Camere di commercio venete e coordinato da Veneto Promozione. Nel 2011-2015 hanno partecipato 958 aziende, con una copertura di 24 Paesi in tutti i continenti.

Iniziative mercati esteri

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Incontri/iniziative	8	5	6	4	3	26
Progetti speciali	1	3	2	2	2	10
Di cui B2B o incontri d'affari	6	5	6	5	4	26
Di cui partecipazione a fiere	1	1	1	-	-	3
Altre attività di promozione	2	2	1	1	1	7
Imprese coinvolte	79	219	201	281	178	958

* Dati aggiornati al 31.10.2015

Area geografica*	Numero	Paesi
Europa	10	Albania Austria Germania Macedonia Montenegro Polonia Russia Serbia Turchia Svizzera
Nord America	1	Usa
Sudamerica	4	Brasile Cile Colombia Perù
Asia	7	Azerbaijan Cina Corea del Sud India Iraq Kazakhstan Singapore
Africa	1	Sudafrica
Oceania	1	Australia

* Paesi coinvolti con riferimento a iniziative di sistema e progetti speciali

IMPRENDITORIALITÀ E RETI DI IMPRESE

La Camera di commercio di Treviso favorisce la nascita di nuove imprese, di imprese femminili e di Reti di imprese, le sostiene e le supporta, sia con lo stanziamento di risorse economiche sia promuovendole e offrendo loro servizi mirati.

Il "Servizio Nuove Imprese", che si rivolge agli aspiranti imprenditori, si occupa di fornire informazioni utili o indispensabili all'avvio di un'attività imprenditoriale e di affiancare gli aspiranti o i nuovi imprenditori nella redazione del *business plan*.

A sostegno delle imprese femminili, invece, c'è il Comitato per l'Imprenditoria femminile, composto da imprenditrici individuate dalle Associazioni imprenditoriali di Categoria e dalle Organizzazioni sindacali impegnate nella promozione dell'imprenditoria femminile.

Dati di sintesi 2011-2015

- 2,5 milioni di euro stanziati per il sostegno alle imprese e alla creazione di nuove imprese nella provincia, per un totale di oltre 344 imprese beneficiarie;
- 785.000 euro di contributi in conto capitale per le attività commerciali, di cui 190.000 euro per gli agenti di commercio;
- 26 iniziative organizzate dal Comitato Imprenditoria Femminile della Camera di Treviso per un totale di 379 imprese coinvolte;
- quasi 4.000 utenti dello Sportello Nuova Imprenditoria, di cui 3.000 per la creazione di nuove iniziative imprenditoriali. Oltre 1.000 partecipanti ai corsi, 3.000 richieste di assistenza per attività burocratiche connesse alla nuova imprenditoria e 667 business plan per lo sviluppo di nuove imprese. Con il servizio "Intraprendo": 3.000 partecipanti a 177 giornate di formazione;
- 150 imprese hanno aderito alla "formula" della rete di imprese.

SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIALITÀ

Oltre 300 imprese hanno beneficiato dei contributi erogati dalla Camera di commercio di Treviso che, durante il periodo 2011-2015, ha stanziato circa 2,6 milioni di euro.

Risorse economiche stanziare

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Sostegno all'imprenditorialità	€ 525.144	€ 782.902	€ 731.263	€ 491.155	€ 66.880	2.597.344
Imprese beneficiare contrib. diretti	78	85	112	69	nd	344

* Dati aggiornati al 15.10.2015

► Focus su bando attività commerciali e agenti di commercio.

La Camera, dal 2011 al 2014, ha indetto un Concorso provinciale per l'erogazione di contributi in conto capitale a favore delle attività commerciali e degli agenti di commercio per un totale di 785.000 euro. Le imprese beneficiarie sono state 314, di cui 91 agenti di commercio (che hanno ottenuto 190.000 euro).

Bando attività commerciali e agenti di commercio

Risorse (€), domande e imprese	2011	2012	2013	2014	2015	2011-2015
Risorse disponibili	150.000	225.000	280.000	200.000	66.880	921.880
Di cui riservate agli agenti di commercio	30.000	50.000	70.000	40.000	-	190.000
Domande presentate	110	83	114	80	-	387
Di cui da agenti di commercio	22	19	48	27	-	116
Imprese beneficiarie	66	68	111	69	-	314
Di cui agenti di commercio	16	18	35	22	-	91

SPORTELLINO NUOVA IMPRENDITORIA

Lo sportello ha accolto 3.687 utenti con una media di 3 utenti al giorno, di cui l'80% composto da aspiranti imprenditori. Di circa 3.000 richieste evase da aspiranti imprenditori per la gestione di pratiche burocratiche, oltre 2.400 sono state richieste per finanziamenti e agevolazioni e sono stati realizzati oltre 650 business plan per agevolare il percorso di avvio di una nuova attività.

Utenti Sportello Nuova Imprenditoria

Utenti sportello	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Utenti sportello	793	765	788	679	662	3.687
di cui aspiranti per nuove attività	673	647	632	550	465	2.967

* Dati aggiornati al 21.10.2015

Richieste Sportello Nuova Impresa

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Iter burocratico	596	649	603	656	460	2.964
Finanziamenti/Agevolazioni	620	536	312	485	471	2.424
Stock view/Elenchi	36	26	15	17	18	112
Corsi	202	284	213	202	110	1.011
Business plan	76	76	112	114	289	667

* Dati aggiornati al 21.10.2015

Con il servizio Intraprendo, attraverso risorse economiche della Camera di commercio e anche con l'utilizzo di fondi regionali, sono state organizzate 177 giornate di formazione alle quali hanno partecipato complessivamente 3.000 aspiranti imprenditori.

Servizio Intraprendo

Servizio intraprendo	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Giornate di formazione e assistenza	33	28	5	25	11	102
Partecipanti alle iniziative	367	303	90	900	370	2.030
Giornate di formazione e assistenza (iniziative regionali)	22	25	11	6	11	75
Partecipanti alle iniziative regionali	53	100	304	282	218	957
Totale giornate di formazione	55	53	16	31	22	177
Totale partecipanti	420	403	394	1.182	588	2.987

* Dati aggiornati al 21.10.2015

IMPRENDITORIA FEMMINILE

In 5 anni sono stati stanziati contributi per 26 iniziative e sono state coinvolte quasi 400 imprese femminili.

Imprenditoria femminile

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015	2011-2015
Risorse stanziare	20.000	20.000	48.000	40.000	25.000	153.000
Numero iniziative	6	5	5	9	1	26
Imprese femminili coinvolte	106	91	91	85	6	379

RETI DI IMPRESE

Il contratto di rete prevede la collaborazione tra imprese e consente loro, pur mantenendo la propria indipendenza, autonomia e specialità, di realizzare progetti e raggiungere obiettivi condivisi, incrementando così la loro capacità innovativa e la competitività sul mercato. La Camera di commercio supporta 150 imprese trevigiane.

Reti di imprese

Reti di imprese	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Numero contratti di reti di imprese attivati	8	10	12	22	19	71
Imprese	12	18	22	38	63	150**

* Dati aggiornati al 30.09.2015

** Alcune imprese partecipano a più contratti di rete

STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA

Il Centro Studi della Camera di commercio di Treviso svolge una significativa attività editoriale con studi, indagini e ricerche per la diffusione dell'informazione relativa all'economia territoriale.

Si occupa inoltre di offrire aggiornamento e formazione specialistica attraverso i "Laboratori per il cambiamento". Altra iniziativa di rilievo è costituita dal "Rating integrato per il merito di credito alle PMI italiane", realizzata in collaborazione con l'Università Cà Foscari di Venezia.

Dati di sintesi 2011-2015

- 118 rapporti e pubblicazioni, di cui 64 note congiunturali su industria, commercio, estero e imprese;
- 13 laboratori per il cambiamento ai quali hanno partecipato 156 imprese per un totale di 258 iscritti;
- 5 edizioni della Giornata dell'economia e 5 workshop;
- 5.989 rilevazioni "permessi a costruire".

Pubblicazioni e attività del Centro Studi

Pubblicazioni e guide	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Rapporto Excelsior - Report e tavole	5	9	1	5	6	26
Nota congiunturale Estero	4	3	4	4	2	17
Nota congiunturale Imprese	4	3	4	4	3	18
Nota congiunturale commercio e servizi	2	4	4	4		14
Nota congiunturale Industria	4	3	4	4	1	16
Report annuali - Demografia di impresa			3	2		5
Report annuali - Commercio estero			1	1		2
Report annuali - Congiuntura industria			1	1		2
Report annuali - Congiuntura commercio		2				2
Report annuali - Reddito, credito			2	1		3
Report annuali - Innovazione			1			1
Barometro economia trevigiana	1	1	1	1	1	5
Rapporto annuale mercato del lavoro	1	1	1	1	1	5
Pubblicazioni Osservatorio economico**	1			2	2	5
Approfondimenti tematici***	1					1
Rapporto annuale economia	1	1				2
Atti e materiali	5	8	6	8	6	33
Servizio Brokeraggio	157	127	157	172	143	756
Rilevazioni permessi a costruire	1.218	1.501	1.135	1.396	739	5.989
Totale rapporti e pubblicazioni	23	24	28	29	15	119
(di cui) note congiunturali	14	13	16	16	5	64

* Dati aggiornati al 31.10.2015

** Collana studi e ricerche

*** La nuova classificazione delle attività economiche - ATECO 2007

Giornata dell'economia e workshop

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Giornata dell'economia	1	1	1	1	1	5
Workshop		5				5

Laboratori per il cambiamento

Indicatori laboratori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Numero laboratori	6	4		3		13
Numero imprese	80	54		22		156
Numero partecipanti	150	73		35		258

► Focus su Rating Integrato

Rating Integrato è il progetto metodologico di ricerca, promosso dalla Camera e dalla Fondazione BCC-CRA Treviso, che permette di valutare il merito di credito basandosi sulle performance delle aziende in un periodo più lungo, tenendo conto degli attivi e dei rischi aziendali.

Dati su rating integrato

- 20.000 imprese analizzate;
- 5.000 imprese del nord est analizzate;
- 33.773 analisi di bilanci di aziende straniere;
- Paesi delle aziende analizzate: Francia, Spagna, Ungheria, Polonia, Repubblica Ceca e Slovacchia.

AMBIENTE E RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Camera ha attivato lo sportello CSR per le imprese oltre 10 anni fa (12 dicembre 2004) e ogni anno eroga finanziamenti e servizi diretti alle imprese e promuove attività di formazione e aggiornamento sul tema della Responsabilità Sociale di Impresa e sulla sostenibilità ambientale.

Dati di sintesi 2011-2015

- oltre 280.000 euro di risorse economiche stanziati sul tema;
- oltre 140.000 euro di investimenti finanziati su audit energetici e tecnologie di rete;
- 1.200 partecipanti a corsi di formazione, seminari e incontri;
- 30 aziende iscritte all'elenco delle imprese responsabili;
- 1.435 partecipanti a corsi di formazione, seminari e convegni;
- 843 iscrizioni al portale KIT Digitale;
- circa 900 utenti dello sportello CSR;
- gestione di 3.700 contatti telefonici e mail per assistenza alle imprese sulle tematiche ambientali.

RISORSE ECONOMICHE STANZIATE

Tra il 2011 e il 2015 la Camera ha stanziato circa 280.000 euro alle imprese sul tema ambiente e responsabilità sociale di impresa. Nel 2014 ha erogato voucher a 23 imprese, finanziando investimenti per oltre 140.000 euro su tecnologie di rete e audit energetici.

Risorse economiche

Tipologia di risorse	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Risorse stanziato per CSR (€)	58.980	50.352	53.776	101.234	17.174	281.516

Voucher (2014)

Risorse, voucher e investimenti	Voucher tecnologie di rete	Voucher audit energetici
Risorse stanziato (euro)	45.000	60.000
Imprese	11	22
Voucher erogati (euro)	17.990	49.050
Investimenti finanziati (euro)	42.508	98.100

FORMAZIONE, SEMINARI E INCONTRI CSR

Tra il 2011 e il 2015 la Camera ha registrato oltre 1.600 partecipanti tra seminari "Sportello ambiente", corsi di formazione, cicli di incontri CSR in azienda, convegni e corsi di *e-learning*.

Corsi di formazione, seminari e incontri

Corsi CSR: numero e partecipanti	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Partecipanti ciclo incontri CSR in azienda	55	73	58	59	71	316
Seminari Sportello Ambiente (numero)	-	3	3	2	3	11
Seminari Sportello Ambiente (partecipanti)	-	185	189	145	191	710
Interventi formativi c/o Ist. Scolastici		1	1		2	4
Corsi di formazione (numero)	1	2	2	6	2	13
Corsi di formazione (partecipanti)	11	28	26	60	60	185
Totale partecipanti	66	286	273	264	322	1.211

Corsi di e-learning e convegni

Corsi di e-learning e convegni	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Corsi <i>e-learning</i> Green economy, partecipanti	-	40	14	17	7	78
Corsi <i>e-learning</i> CSR, partecipanti	10	12	11	6	8	47
Convegni (numero)	-	1	1	3		5
Convegni (partecipanti)	-	88	56	130		274
Totale partecipanti	10	140	81	153	15	399

* Dati aggiornati al 15.10.2015

SPORTELLLO CSR: I DATI SULL'UTENZA

Nel periodo 2011-2015 lo sportello ha registrato 863 utenti, 30 aziende iscritte all'elenco delle imprese responsabili e 843 iscrizioni al portale KIT Digitale CSR.

Dati utenza sportello CSR

Dati utenza sportello CSR	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Numero utenti	374	360	82	47	297	1.160
Contatti TEL su MUD, RAEE, COV Albo rifiuti	2.100	638	457	201	392	3.788
Contatti MAIL su MUD SISTRI RAEE PILE ecc.	101	101	44	102	97	445
Nuove iscrizioni Portale KIT digitale CSR	12	9	36	6	2	65
Totale iscrizioni Portale KIT digitale CSR	792	801	837	843	845	
Nuove iscrizioni Elenco imprese responsabili**	3	5		1	1	

* Dati aggiornati al 15.10.2015

** In totale le imprese iscritte al 31.08.2015 sono 30

INDAGINE CUSTOMER SUL SERVIZIO CSR

Dall'indagine di *customer satisfaction* svolta nel 2015 è emersa una valutazione estremamente positiva, con unanimità di giudizio "ottimo" rispetto alla preparazione tecnica del personale e alla chiarezza delle informazioni fornite.

Valutazione da indagine di *customer satisfaction* 2015 sul servizio CSR

Voce	% giudizi ottimo e buono
Preparazione tecnica del personale	100%
Chiarezza delle informazioni fornite all'utente	100%
Tempo di svolgimento delle pratiche	75%
Servizio di assistenza	75%
Valutazione del servizio CSR	75%

TUTELA PROPRIETÀ INDUSTRIALE

La Camera, avvalendosi del supporto tecnico di t²i (precedentemente Treviso Tecnologia), impegna una quota consistente delle proprie risorse economiche sul tema dell'innovazione e della tutela della Proprietà Industriale. Tra le attività principali, oltre alla gestione delle procedure relative al deposito di marchi, brevetti, disegni e modelli, si annoverano anche tutti gli interventi di assistenza che hanno una ricaduta diretta sulle imprese provinciali, come audit, seminari e ricerche preventive.

Dati di sintesi 2011-2015

- 8,5 milioni di euro stanziati;
- 5 milioni di euro destinati dalla Camera di commercio ad altri Enti sul tema innovazione;
- 4 milioni di euro stanziati per il concorso per la concessione di contributi alla PMI per favorire l'innovazione.
- 3.960 depositi di marchi, 906 brevetti di innovazione, 230 modelli di utilità, 150 disegni e 206 marchi internazionali;
- 11.405 ore di audit per l'erogazione di assistenza gratuita a oltre 6.000 imprese.

RISORSE ECONOMICHE STANZIATE

La Camera, nel periodo 2011-2015, ha stanziato 8,5 milioni di euro, destinando come contributi a Enti terzi (tra cui la partecipata Treviso Tecnologia e poi t²i) circa 5 milioni di euro. Dal 2013 ha inoltre bandito un concorso per la concessione di contributi alla PMI per favorire l'innovazione, la competitività, l'applicazione di tecnologie avanzate e la salvaguardia dell'ambiente, stanziando 4 milioni di euro. Al concorso, solo nelle edizioni 2013 e 2014, hanno partecipato oltre 1.000 aziende.

Risorse economiche

Tipologia di risorse	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Risorse economiche stanziare	868.395	1.059.023	3.138.500	1.913.000	1.470.000	8.448.918

* Dati aggiornati al 30.09.2015

Contributi per sostegno Enti terzi e Aziende Speciali per iniziative attinenti l'innovazione

Destinatari dei contributi	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
La Fornace dell'Innovazione di Asolo	80.000	100.000	130.000			310.000
Iniziative di innovazione di Enti terzi*	132.484	210.500	233.500	213.000	70.000	859.484
Treviso Tecnologia e dal 2014 t ² i **	655.911	748.523	775.000	800.000	800.000	3.779.435
Totale risorse economiche stanziare	868.395	1.059.023	1.138.500	1.013.000	870.000	4.948.918

* Dati aggiornati al 31.05.2015

** Risorse stanziare per l'anno 2015

Concorso per la concessione di contributi alla PMI per favorire l'innovazione

Voce	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Risorse disponibili (€)			1.990.000	900.000	1.000.000	3.890.000
Imprese partecipanti			540	489		1.029
Progetti proposti			603	499		1.102
Domande ammesse a liquidazione			329	161		490
Contributi erogati			1.542.248	900.000		2.442.248

* Nel 2015 il bando è stato avviato a ottobre

DOMANDE PER MARCHI, BREVETTI, MODELLI E DISEGNI

L'Ufficio Brevetti, competente al deposito di marchi nazionali e internazionali, invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli, brevetti europei, trascrizioni, annotazioni, riserve (come previsto dal Codice della Proprietà Industriale, Decreto Lgs. 10 febbraio 2005 n.30), ha accolto circa 5.000 domande, di cui oltre 3.700 esclusivamente per i marchi.

Domande in provincia per tipologia di deposito

Tipologia di deposito	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Marchi	849	934	951	745	482	3.961
Brevetti di invenzione	183	242	217	174	90	906
Modelli di utilità	51	62	57	38	22	230
Disegni	25	35	39	22	29	150
Marchi internazionali	48	42	44	45	27	206
Traduzioni brevetti europei	12	25	25	17	2	81
Riserve	109	115	133	90	19	466
Trascrizioni	53	49	59	52	28	241
Annotazioni	72	62	46	39	17	236
Attività varie**	76	172	142	106	49	545
Totale Attività	1.478	1.738	1.713	1.328	765	7.022

* Dati aggiornati al 31.10.2015

** Istanze di rinuncia, limitazione, ritiro, rettifica, risposta a rilievo, rapporto di ricerca, seguiti vari.

ORIENTAMENTO E ASSISTENZA ALLE IMPRESE

La Camera, con il supporto tecnico di t²i (prima Treviso Tecnologia) offre un servizio di orientamento e assistenza gratuita alle imprese. Tra il 2011 e il 2015 sono state coinvolte oltre 6.000 imprese e ha erogato il servizio per un totale di 11.405 ore.

Orientamento e assistenza gratuita alle imprese

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
IP Audit - IP Help Desk (Attività)	1.345	1.467	1.240	1.400	990	6.442
IP Audit - IP Help Desk (Ore)	3.000	3.000	1.860	2.100	1.445	11.405

* Dati aggiornati al primo semestre 2015

INDAGINE CUSTOMER SUL SERVIZIO BREVETTI, MODELLI E MARCHI

Dall'indagine di *customer satisfaction* svolta nel 2015 si riscontra che oltre 6 utenti su 10 valutano in modo estremamente positivo il servizio erogato dall'Ente, riconoscendo in modo particolare la preparazione tecnica del personale nella fase di erogazione del servizio (7 utenti su 10).

Valutazione da indagine di *customer satisfaction* 2015 su brevetti, modelli e marchi

Voce	% giudizi ottimo e buono
Preparazione tecnica del personale	68,8%
Chiarezza delle informazioni fornite all'utente	68,8%
Tempo di svolgimento delle pratiche	62,5%
Servizio di assistenza	62,5%
Valutazione del servizio brevetti e marchi	62,5%



LA CAMERA DI COMMERCIO:
L'ATTIVITÀ DI SERVIZIO

SERVIZI AMMINISTRATIVI E REGOLAZIONE DEL MERCATO

La Camera di commercio eroga quotidianamente i servizi amministrativi che afferiscono alla gestione del Registro Imprese, ma negli ultimi anni le attività si sono ampliate - PEC, Comunicazione Unica, Firma digitale, ecc. - a beneficio delle 90.000 imprese del territorio, seguendo un costante percorso di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione. La Camera svolge anche il compito di Vigilanza del mercato con attività di informazione preventiva, ispezioni sui prodotti e sugli strumenti di misura, ordinanze e ingiunzioni a seguito di verbali effettuati dai vari organi di controllo, (tra cui la stessa Camera). La Mediazione, invece, è lo strumento di risoluzione alternativa in relazione a numerose controversie. Le attività di mediazione sono svolte da Curia Mercatorum, associazione promossa dalla Camera in quanto organismo abilitato a gestire procedure di mediazione ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e iscritto al n. 23 dell'apposito Registro istituito e controllato dal Ministero della Giustizia.

Dati di sintesi 2011-2015

- 89.959 imprese registrate in provincia di Treviso al 30 settembre 2015;
- 413.476 pratiche ricevute e lavorate con una media di 11,7 gg/lavorative;
- comunicazione Unica: 282.478 pratiche verso INPS, oltre 6.000 verso INAIL e oltre 79.000 all'Agenzia delle Entrate;
- 84.325 certificati rilasciati;
- 12.843 carte tachigrafiche rilasciate;
- 23.482 dispositivi di firma digitale rilasciati;
- oltre 30.000 pratiche transitate attraverso i SUAP accreditati e in delega.

DIMENSIONE IMPRENDITORIALE DELLA PROVINCIA E REGISTRO IMPRESE

In provincia di Treviso sono iscritte circa 90.000 imprese. Considerando anche le unità locali, il totale delle imprese sale a oltre 107.000. Le imprese che hanno risposto al questionario, nel corso della indagine di *customer satisfaction* del 2015 hanno indicato una valutazione molto positiva sui servizi del Registro Imprese con 3 imprese su 4 che hanno espresso un giudizio buono/ottimo.

Imprese della provincia di Treviso

Imprese della provincia di Treviso	2011	2012	2013	2014	2015*
Numero imprese registrate	93.285	92.428	90.986	90.149	89.959
Numero imprese registrate con UL	110.779	109.963	108.624	107.823	107.703

* Dati aggiornati al 30.09.2015

Pratiche Registro Imprese

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Pratiche ricevute e lavorate	98.017	70.009	111.149	72.524	61.777	413.476
Giorni medi di lavorazione delle pratiche	18,8	9,2	19,2	5,2	6,3	11,7

* Dati aggiornati al 31.10.2015. Fonte: Priamo.

Valutazione da indagine di *customer satisfaction* 2015 sul Registro Imprese

Voce	% giudizi ottimo e buono
Servizio Registro Imprese e Albi	75,5%
Preparazione tecnica e competenza	73,5%
Servizio di assistenza all'utenza	69,3%
Tempi di svolgimento delle pratiche	67,4%

Carte tachigrafiche e firma digitale

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Carte tachigrafiche	3.256	3.462	2.651	2.357	1.117	12.843
Firma digitale	8.101	3.098	4.917	4.170	3.196	23.482

* Dati aggiornati al 30.06.2015

Bilanci depositati

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Bilanci depositati	15.793	15.780	15.730	15.492	14.630	77.425

* Dati aggiornati al 29.09.2015

Visure e certificati rilasciati direttamente dagli sportelli camerali

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Visure e certificati rilasciati	28.903	21.268	13.883	11.373	8.898	84.325

* Dati aggiornati al 31.10.2015. Fonte Priamo.

PEC Posta Elettronica Certificata

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*
Società con PEC	23.760	34.346	36.822	37.036	35.794
% imprese (società) con PEC	25,5%	37,2%	40,5%	41,1%	39,8%
Imprese individuali con PEC	-	-	38.593	39.625	38.283
% imprese individuali con PEC			42,4%	44,0%	42,6%

* Dati aggiornati al 30.7.2015. Fonte Report InfoCamere.

Comunica

Indicatori	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Pratiche Comunica vs INPS	75.938	45.314	79.229	45.785	36.212	282.478
Pratiche Comunica vs INAL	1.849	1.487	1.241	858	620	6.055
Pratiche Comunica vs Registro Entrate	16.922	16.646	16.893	15.785	13.017	79.263

* Dati aggiornati al 31.10.2015. Fonte Priamo.

Mediazione, Conciliazioni e Arbitrati

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Procedure di Mediazione	427	413	218	636	360	2.054
Numero Arbitrati	26	22	33	18	5	104
Mediazioni/Conciliazioni/Arbitrati per imprese Trevigiane	238	208	150	338	175	1.109

* Dati aggiornati al 30.06.2015, forniti da Curia Mercatorum.

Corsi per mediatori realizzati da Curia Mercatorum

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Corsi di formazione/aggiornamento	7	5	5	16	4	37
Partecipanti	174	78	48	238	43	581
Workshop		2	3	3	1	9
Ore formazione erogata	378	98	88	83	58	705
di cui						
Corsi su Treviso	2	2	4	9	2	19
Partecipanti ai corsi su Treviso	60	32	33	173	26	324
Ore di formazione erogata a Treviso	108	40	84	45	40	317
Workshop su Treviso		1	3	1	1	6
Partecipanti workshop su Treviso		90	155	55	50	350

* Dati aggiornati al 30.08.2015

SUAP - SPORTELLI UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è lo strumento esclusivamente telematico che ha il ruolo di unico interlocutore tra imprese e Pubblica Amministrazione nelle sue varie articolazioni. Il DPR 160/10 conferisce ai Comuni la facoltà di:

- conferire formale delega alla Camera di commercio territorialmente competente per la gestione del SUAP attraverso il portale impresainungiorno.gov.it. I Comuni deleganti della provincia di Treviso nel 2015 sono 73, pari al 77% della copertura provinciale;
- accreditarsi presso il Mi.SE per la gestione di un proprio SUAP autonomo. I Comuni accreditati in proprio sono 16;
- convenzionarsi con la Camera di commercio territorialmente competente pur mantenendo l'accreditamento iniziale: i Comuni convenzionati con la Camera di commercio di Treviso sono 6.

Dal 2011 al 2015 le pratiche transitate sono state oltre 30.000.

SUAP Camera di commercio di Treviso

Tipologia di attività	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Comuni accreditati in convenzione	4	4	5	5	6	
Comuni in delega	90	90	90	90	73	
Comuni accreditati in proprio	1	1			16	
Pratiche transitate	120	765	5.707	13.345	11.621	31.558

* Dati aggiornati al 30.09.2015

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Oltre alle più classiche attività di ufficio stampa e alla produzione di un gran numero di strumenti informativi per le imprese, la Camera ha un sito web che, tra i pochi nel panorama della PA, ha ottenuto la certificazione "DIGITPA" (ex bollino CNIPA), poiché rispetta pienamente gli standard W3C e garantisce l'accessibilità a tutti gli utenti. Inoltre, la Camera di commercio gestisce la relazione con gli utenti e soprattutto con le imprese con lo strumento di CRM (*Customer Relationship Management*) Ciao Impresa, inviando mediamente ogni anno, con azioni di Direct Email Marketing, circa 400.000 email.

Dati di sintesi 2011-2015

- 2 portali corporate e 2 portali tematici hanno generato nel quinquennio i seguenti dati di traffico: 2,6 milioni di utenti unici e 4,1 milioni di visite per un totale di 12,6 milioni di pagine viste;
- 62 newsletter per un totale di 265.000 mail inviate;
- oltre 1.700 followers e circa 3.000 "mi piace" sui social del portale Treviso System on-line;
- CRM: circa 21.000 utenti registrati, di cui 17.000 imprese. 360 campagne, e 1,9 milioni di email inviate con azioni di DEM – Direct Email Marketing;
- 166 comunicati stampa;
- 96 pubblicazioni tra cui 26 guide, 8 folder e 30 numeri della rivista bimestrale "Economia marca trevigiana";
- dall'indagine di *customer satisfaction* del 2015 si riscontra una valutazione da parte degli utenti - sui servizi erogati dall'URP e in generale sui servizi di comunicazione on line e off line - più che soddisfacente.

STRUMENTI INFORMATIVI PER LE IMPRESE E IL TERRITORIO

Nel periodo 2011-2015 la Camera di commercio di Treviso ha pubblicato, in formato cartaceo e digitale, oltre cento strumenti per le imprese tra cui 26 guide, e 30 numeri della rivista bimestrale "Economia Marca Trevigiana".

Strumenti informativi per le imprese e il territorio

Publicazioni e guide	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Bimestrale Economia Marca Trevigiana	6	6	6	6	6	30
Guida "Mettersi in proprio"		1				1
Guide albo imprese artigiane					2	2
Guide paese per Internazionalizzazione	1	1				2
Indagini di mercato per l'internazionalizzazione					19	19
Manuale Dual use per l'Internazionalizzazione		1				1
Mini guida attività sanzionatoria				1		1
Collana profili economici		1	1		2	4
Collana storico istituzionale	1					1
Guide ai servizi amministrativi			6	1	4	11
Guide Registro imprese				2	2	4
Guida brevetti e marchi	1	1				2
Guide Tutela del consumatore	1		1			2
Bilanci sociali imprese			6			6
Folder informativi		1	4	3		8
Totale strumenti "informativi"	10	12	24	13	36	94

* Dati aggiornati al 30.09.2015

CRM - CIAO IMPRESA

Sulla piattaforma CRM Ciao Impresa della Camera di commercio di Treviso sono iscritti oltre 20.000 utenti, di cui l'81,3% costituito da imprese. Nel periodo 2011-2015 sono state realizzate 362 campagne di comunicazione e inviate circa 400.000 email informative all'anno.

CRM, Ciao Impresa

Dati CRM	2011-2015
Utenti registrati	20.680
% utenti imprese	81,3%
Campagne	362
Email inviate	1.907.679

WEB E SOCIAL NETWORK

I siti web della Camera sono stati visitati negli ultimi 5 anni 4,1 milioni di volte da 2,6 milioni di utenti unici, per un totale di oltre 12,6 milioni di pagine viste. Come indicato anche dall'indagine di *customer satisfaction*, oltre al dato quantitativo del traffico utenti emerge anche una valutazione estremamente positiva sulla qualità dei contenuti e dei servizi on line erogati dall'Ente. I social network gestiti prevalentemente da Treviso System sono utilizzati dall'Ente camerale sin dall'inizio del presente mandato e, sui canali Twitter e Facebook, al 2015 si registrano 6.706 *followers* e circa 3.000 "mi piace".

Web e social network

Traffico, utenti e dati web	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Sito web istituzionale - Utenti unici	451.687	476.360	411.869	508.934	227.500	2.076.350
Sito web istituzionale - Visite	775.115	792.405	662.148	845.534	364.008	3.439.210
Sito web istituzionale - Pagine viste	2.919.868	2.516.479	2.285.067	2.418.317	1.117.006	11.256.737
Treviso System - Utenti unici	113.297	79.935	63.672	60.584	64.132	381.620
Treviso System - Visitatori	136.706	94.830	76.050	70.993	75.568	454.147
Treviso System - Pagine viste	266.383	191.930	145.623	121.371	139.248	864.555
webdiceci.com - Utenti unici	63.351	61.161	35.183	26.481	24.460	210.636
webdiceci.com - Visitatori	71.812	69.362	31.875	33.925	22.620	229.594
webdieci.com - Pagine viste	140.461	135.558	55.108	24.611	30.868	386.606
csrtreviso.it - Utenti unici	718	733	1.131	721	1.438	4.741
csrtreviso.it - Visitatori	10.459	7.459	9.747	5.474	6.268	39.407
csrtreviso.it - pagine viste	58.047	34.759	45.031	21.403	17.110	176.351
Followers Twitter @trevisosystem	396	553	1.200	1.458	1.740	1.740
Tweet @trevisosystem					6.706	6.706
FB MI Piace - Treviso System	390	807	1.130	2.850	2.912	2.912
Utenti unici siti web Cdc Treviso	629.053	618.189	511.855	596.720	317.529	2.673.346
Visite utenti unici siti web Cdc Treviso	994.092	964.056	779.820	955.926	468.464	4.162.358
Pagine viste utenti unici siti web Cdc TV	3.384.759	2.878.726	2.530.829	2.585.702	1.304.232	12.684.249
Media pagine viste per utente	5,4	4,7	4,9	4,3	4,1	4,7
Media pagine viste per sessione	3,4	3,0	3,2	2,7	2,8	3,0

* Dati aggiornati al 30.09.2015

UFFICIO STAMPA

L'ufficio stampa ha registrato oltre 160 comunicati stampa, 62 newsletter e un totale di oltre 260.000 mail inviate agli utenti per gli aggiornamenti mensili sulle attività delle Camere di commercio, oltre che 1.400 aziende sul canale TV in rete.

Attività ufficio stampa

Ufficio Stampa	2011	2012	2013	2014	2015*	2011-2015
Comunicati stampa Ufficio stampa	34	42	32	36	22	166
Newsletter mensile - Numeri inviati	12	16	12	12	10	62
Newsletter mensile - Email per numero	3.622	3.955	4.385	4.761	4.926	
Newsletter/Mail inviate per anno	43.464	63.280	52.620	57.132	49.260	265.756
TVDOTCOM - Le aziende TV in rete	1.338	1.357	1.376	1.392	1.408	

* Dati aggiornati al 30.09.2015

INDAGINE CUSTOMER SUI SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Valore percentuale cumulato con giudizio ottimo e buono sui servizi (fonte: indagine di *customer satisfaction* 2015 - Camera di commercio Treviso)

Valutazione da indagine di *customer satisfaction* 2015 su URP e servizi di comunicazione

Voce	% giudizi ottimo e buono
Valutazione URP	87,5%
Servizio di assistenza all'utenza	87,5%
Valutazione canali di comunicazione	87,5%
Modalità di comunicazione dei servizi	80,3%
Organizzazione contenuti sito web	70,6%
Qualità aggiornamento sito web	67,6%
Chiarezza informazioni fornite	64,7%
Facilità utilizzo servizi e modulistica on line	57,3%



LA RELAZIONE SOCIALE

La Camera di commercio di Treviso che vede impegnati, al 31 dicembre 2014, 114 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 24 part-time (FTE 107,9) , ed è un Ente che segue un percorso di costante miglioramento sia nei confronti dei propri dipendenti (indagini di clima sul benessere organizzativo, piano delle performance, ecc.) che verso l'esterno (carta dei servizi, indagini di *customer satisfaction*, ecc.).

Dopo aver intrapreso nel 2000 il percorso della certificazione UNI EN ISO 9001:2000, ottenendo la certificazione completa di tutti i servizi erogati e delle attività gestite nel 2004, nel 2013 il Det Norske Veritas Italia s.r.l., ente terzo certificatore, ha rinnovato la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità per tutti i servizi erogati e le attività gestite dall'Ente.

L'Ente camerale ha inoltre dato avvio al percorso di eccellenza verso la Qualità Totale, applicando alla propria organizzazione il modello EFQM, periodicamente si sottopone a un processo di autovalutazione per poter migliorare il livello qualitativo e colmare i gap interni individuati e ritenuti importanti ai fini di un miglioramento generale di tutta l'organizzazione e, di riflesso, dei servizi offerti all'utenza.

Nel corso del 2014, la Camera di commercio di Treviso è stata sottoposta alla valutazione di un team di tre esperti esterni dell'European Foundation for Quality Management (EFQM), che si è conclusa con un rapporto conclusivo che ha evidenziato i punti di forza, in particolare l'attenzione rivolta agli stakeholders, inclusi i clienti e gli intermediari abilitati, la promozione del territorio e lo sviluppo dell'economia locale, in seguito alla quale è stato riconosciuto il 2° livello di eccellenza, "Recognised for Excellence". Questo prestigioso riconoscimento è stato ottenuto solo da 20 organizzazioni italiane, di cui solo 3 Pubbliche Amministrazioni tra cui l'Ente camerale trevigiano.

LE RISORSE UMANE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO

Il personale della Camera di commercio di Treviso ha un elevato livello di scolarizzazione (43,7% di laureati), è caratterizzato da una esigua incidenza del turnover e da un tasso di assenza di poco superiore al 20%. La percentuale del personale assunto a tempo indeterminato è del 97,5% e i tassi di dimissione prematura e di richiesta di trasferimento sono pari a zero.

Caratteristiche quali quantitative del personale delle Camere di commercio (2013)

Voce	% - num
Percentuale dipendenti in possesso di laurea	43,7%
Percentuale dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendenti)	8
Turnover del personale*	3,36%
Costi di formazione/spese del personale	0,51%
Tasso di assenze	23,35%
Tasso di dimissioni premature	0%
Tasso di richieste di trasferimento	0%
Indice di incidenza infortuni ISPESL**	8,40
Percentuale di personale assunto a tempo indeterminato	97,50%

In Camera di commercio le donne rappresentano il 7,4% del totale/personale, la percentuale delle dirigenti donne è pari al 33% e quasi la metà (46,6%) delle donne impiegate presso la Camera di commercio è laureata.

Analisi di genere del personale della Camera di commercio (dati 2013)

Voce	%
Percentuale dirigenti donne	33,3%
Percentuale donne rispetto al totale del personale	7,4%
Percentuale donne assunte a tempo indeterminato	97,7%
Percentuale donne laureate rispetto al totale femminile	46,6%

IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

La Camera di commercio di Treviso, in seguito alla prima sperimentazione del 2004 e all'indagine del 2007, nel 2013 ha realizzato un'indagine sul clima aziendale dell'Ente in relazione all'attività lavorativa. Le persone convocate sono state 123 e ha aderito il 79%, con un peso dei partecipanti per categoria che riflette sostanzialmente la composizione del personale camerale.

L'80,2% del personale della Camera di commercio di Treviso è soddisfatto/molto soddisfatto di lavorare in questo Ente.

Indagine di clima Camera di commercio di Treviso (2013)

Indagine di clima della Camera di commercio	1 (Per niente soddisfatto)	2	3	4	5 (Molto soddisfatto)
Quanto sei soddisfatto di lavorare in Camera di commercio	4,2%	15,6%	31,2%	33,3%	15,7%

Oltre il 60% del personale evidenzia un ottimo livello di responsabilizzazione ovvero un forte grado di autonomia nella gestione delle attività lavorative. I dipendenti indicano un buon livello di coinvolgimento soprattutto nei casi che richiedono l'individuazione di soluzioni dinanzi a situazioni critiche; riconoscono la Camera di commercio come un Ente credibile e affidabile e, infine, tendono a riconoscersi nei valori dello stesso Ente.

Indagine di clima Camera di commercio di Treviso, focus su temi specifici (2013)

Indagine di clima della Camera di commercio	Non so	D'accordo	Motivi di accordo e disaccordo equilibrati	In disaccordo	Totalmente disaccordo
Comunicazione - Adeguatezza canali interni	1,1%	46,4%	34,0%	11,3%	7,2%
Responsabilizzazione - Autonomia gestione lavorativa	2,1%	62,9%	24,7%	4,10%	6,2%
Coinvolgimento del personale - Individuazione soluzioni	2,1%	56,7%	17,5%	16,5%	7,2%
Valori dell'Ente - Qualità del dirigente o responsabile ufficio	1,0%	42,7%	32,3%	11,50%	12,5%
Credibilità e affidabilità dell'Ente dall'ambiente esterno	13,5%	52,1%	28,1%	6,30%	-

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il tempo medio impiegato dagli uffici della Camera sono in linea con gli standard indicati nella "carta di qualità dei servizi", non rilevano "non conformità" e sono spesso anche al di sotto dei tempi previsti, come nei casi del rilascio di elenchi merceologici (0,24 gg a fronte di un tempo previsto di 4 gg) e della emissione dei certificati di origine (0,49 gg anziché 1 gg). Alcuni servizi sono erogati contestualmente all'emissione della richiesta e, in generale, i tempi di gestione delle pratiche evidenziano un elevato standard di efficienza per rispondere alle esigenze delle imprese.

Tempi di erogazione dei servizi svolgimento dei procedimenti (dati 2014)

Tipologia di pratica/procedura	Giorni
Rilascio visure e certificati	A vista
Rinnovo certificati di firma e CNS	Immediato
Servizio Telemaco: attivazione	Immediato
Carte tachigrafiche	Immediato
Rilascio copia atti e bilanci archiviati otticamente	0,095
Rilascio di elenchi merceologici	0,24
Bollatura e numerazione dei libri e delle scritture contabili	0,48
Emissione certificati di origine	0,49
Assegnazione codice meccanografico	1
Visti Deposito Listini e Attività Collegate visto sui listini depositati	1
Rilascio copie conformi alle domande depositate	2
Rilascio elenchi/visure MUD	2
Iscrizione d'ufficio dei decreti del Giudice del Registro e del Tribunale*	2
Rilascio carnet ATA	2,03
Iscrizione, modificazione, cancellazione al Registro delle Imprese (Comunica)	3,6
Agenti, Rappresentanti di commercio e mediatori: verifica requisiti / iscrizione	3,39

* ex artt. 2190 e 2191 c.c.

INDAGINE DI CUSTOMER SULLA RELAZIONE CON GLI UTENTI

Nel 2015 la Camera di commercio di Treviso ha svolto un'indagine di *customer satisfaction* intervistando imprese (65,4%), intermediari e professionisti (25,4%), Pubblica Amministrazione (4,8%), cittadini/consumatori (2,5%).

Oltre l'80% degli utenti ritiene che la comunicazione relativa ai servizi sia pienamente soddisfacente o accettabile e, rispetto agli ultimi 3 anni, oltre la metà degli intervistati esprime un giudizio positivo sull'Ente, evidenziando un miglioramento nella qualità dei servizi.

Indagine di *customer satisfaction*, valutazione generale (2015)

Item	Ottimo/Buono
La Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo pienamente soddisfacente	39%
La Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo accettabile	41,3%
La qualità dei servizi della Camera di commercio è migliorata	50,2%
La qualità dei servizi della Camera di commercio è rimasta allo stesso livello	27,6%

Analizzando i singoli servizi/attività della Camera, il giudizio ottimo o buono (nella scala valoriale le due valutazioni con il punteggio più elevato) è sempre superiore al 50%. In 9 servizi su 12 il 70% degli intervistati ha espresso questa valutazione positiva, con punti di eccellenza per le attività relative la regolazione del mercato, studi e analisi economiche, rilascio dispositivi digitali, il servizio dell'Ufficio Relazioni con il pubblico e la certificazione estera.

Indagine di *customer satisfaction*, valutazione servizi (2015)

Tipologia/nome del servizio	Ottimo/Buono
Regolazione del mercato	100%
Studi e analisi economiche	100%
Rilascio dispositivi digitali	90,9%
Ufficio Relazioni con il pubblico	87,5%
Certificazione estera	84,2%
Registro imprese e Albi	75,5%
Responsabilità sociale di impresa	75,0%
Servizi certificativi	74,1%
Registroimprese.it	70,7%
Telemaco	69,2%
Brevetti, modelli e marchi	62,5%
Comunica	56,9%

Questo Bilancio di mandato è stato redatto da un gruppo di lavoro formato dal personale dell'Ufficio Programmazione e Controllo, Qualità e Progetti Speciali della Camera di Commercio di Treviso e dell'Area Comunicazione e Web di Si.Camera - Sistema camerale Servizi.



Camera di Commercio
Treviso



SISTEMA CAMERALE SERVIZI



Publicazione chiusa
in data: 8 febbraio 2016