

**MEHRJAHRESPROGRAMM**

2013-2018

**PROGRAMMA PLURIENNALE**



# INHALT

Der Kammerrat 2013-2018	5
Einführung	9
Vorwort	11
Mission	12
Vision	13
Strategischer Bereich I - Interessenvertretung	15
Strategischer Bereich II - Institutionelle Tätigkeiten	19
Strategischer Bereich III - Dienstleistungen für die Unternehmen	25
Strategischer Bereich IV - Effiziente Verwaltungsdienste	31
Die Ressourcen	33

# INDICE

Il Consiglio camerale 2013-2018	39
Introduzione	43
Premessa	45
Mission	46
Vision	47
Area strategica I - Rappresentanza degli interessi	49
Area strategica II - Attività istituzionali	53
Area strategica III - Servizi alle imprese	59
Area strategica IV - Servizi amministrativi efficienti	65
Le risorse	67



# **DER KAMMERRAT 2013-2018**



Walther ANDREAUS  
Konsumenten- und  
Verbraucherschutz



Markus BERNARD  
Handwerk



Ivan BOZZI  
Handwerk



Monika BRIGL  
Landwirtschaft



Ester BRUNINI  
Handwerk



Michele BUONERBA  
Gewerkschaftsorganisationen



Claudio CORRARATI  
Unternehmensbezogene Dienste



Hannes DOSSER  
Landwirtschaft



Michl EBNER  
Handel



Maria Stella FALCOMATÀ  
Handwerk



Mirko GANDOLFI  
Unternehmensbezogene Dienste



Hansjörg GANTHALER  
Tourismus



Johann Ferdinand GASSER  
Landwirtschaft



Federico GIUDICEANDREA  
Industrie



Werner GRAMM  
Handel



Heinrich GRANDI  
Andere Sektoren



Andrea GRATA  
Unternehmensbezogene Dienste



Martin HALLER  
Handwerk



Helmut INNERBICHLER  
Industrie



Norbert INSAM  
Handwerk



Priska KASERER  
Transport- und Speditionswesen



Karl KEIM  
Unternehmensbezogene Dienste



Judith KELDER-SCHENK  
Tourismus



Georg KÖSSLER  
Landwirtschaft



Eva LANGGARTNER  
Handwerk



Hansi PICHLER  
Tourismus



Raimondo LARENTIS  
Transport- und Speditionswesen



Angelo PIGATTO  
Handel



Teresa MANTESE  
Handel



Manfred PINZGER  
Tourismus



Georg MAYR  
Landwirtschaft



Joachim REINALTER  
Landwirtschaft



Otmar MICHAELER  
Kreditwesen



Karin RONER  
Industrie



Philipp MOSER  
Unternehmensbezogene Dienste



Gottfried SCHGAGULER  
Tourismus



Heiner NICOLUSSI-LECK  
Genossenschaften



Dietmar SPECHTENHAUSER  
Handel



Georg OBERRAUCH  
Handel



Helmut TAUBER  
Tourismus



Christof OBERRAUCH  
Unternehmensbezogene Dienste



Leo TIEFENTHALER  
Landwirtschaft



Stefan PAN  
Industrie



Monika UNTERTHURNER  
Handel



Sandro PELLEGRINI  
Industrie



Thomas WALCH  
Tourismus



Horst PICHLER  
Handwerk



Freiberufler



# EINFÜHRUNG



Das im Sinne des Dekrets des Präsidenten der Republik Nr. 254 vom 2. November 2005 verfasste Mehrjahresprogramm legt für die Dauer der Amtszeit des neuen Kammerrats die allgemeinen Zielsetzungen der Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen fest.

Die im vorliegenden Dokument vorgesehenen strategischen Leitlinien, die Ziele und die dargestellten Tätigkeiten beziehen nicht nur die Handelskammer sondern auch deren Sonderbetriebe mit ein, die dank der anerkannten unbürokratischen Arbeitsweise geeignete Instrumente für die Förderung und die Entwicklung der Südtiroler Wirtschaft darstellen.

Die Südtiroler Wirtschaft steht trotz der europaweit schwächelnden Konjunktur vergleichsweise gut da. Dies ist mit Sicherheit ein Verdienst der Südtiroler Unternehmer und Unternehmerinnen. Es gibt aber ein Vielzahl von Herausforderungen, die es wahrzunehmen gilt. So sind weitere Maßnahmen in Richtung Reform der öffentlichen Verwaltung bzw. bürokratischer Entlastung der Unternehmen in Südtirol notwendig. Wichtig für den Standort Südtirol ist eine gut funktionierende und international angebundene Infrastruktur und die Verfügbarkeit von Fachkräften.

Das Mehrjahresprogramm geht aus einer Analyse der bisher durchgeführten Aktivitäten und einer Vorausschau auf die im nächsten Fünfjahreszeitraum neu einzuführenden Tätigkeiten hervor. Es stellt eine Zusammenfassung der zahlreichen institutionellen Aufgaben dar, die von den europäischen, staatlichen, regionalen und Landesbestimmungen vorgesehen sind und beinhaltet auch die Funktionen, die direkt mit dem Wachstum der lokalen Wirtschaft zusammenhängen, wie zum Beispiel die Wirtschaftsforschung, die Weiterbildung, die Innovation, die Internationalisierung und die Absatzförderung. Das Mehrjahresprogramm wurde von den Mitgliedern des Kammerrats aktiv mitgestaltet. Die dadurch eingebauten Impulse werden die Tätigkeit in den kommenden Jahren prägen.

Dem Programm liegt eine zusammenfassende Darstellung über die in Bezugszeitraum zur Verfügung stehenden Mittel und deren Verwendung bei. Es wird jährlich durch den vom Kammerrat genehmigten vorausschauenden und programmatischen Bericht aktualisiert. Aufgrund des Mehrjahresprogramms wird schließlich auch der jährliche Voranschlag erstellt.

Dieses Dokument soll den Weg vorgeben, den die Handelskammer und deren Sonderbetriebe in den kommenden Jahren beschreiten müssen, um das Ziel zu erreichen, Tätigkeiten auszuführen, die einen effektiven Mehrwert für die Südtiroler Unternehmen darstellen.

On. Dr. Michl Ebner  
Präsident



# VORWORT



Das vorliegende Programm ist das erste Dokument, welches die von der Buchhaltungsverordnung vorgesehenen institutionellen Funktionen mit den Quality-Management-Prozeduren und dem Leistungsplan verknüpft.

Diese Verbindung der buchhalterischen und organisatorischen Aspekte gewährt eine neue Sichtweise auf die von der Handelskammer Bozen verwalteten Dienste, die schon immer auf die Bedürfnisse der Südtiroler Unternehmen ausgerichtet waren.

Das Mehrjahresprogramm ist in strategische Bereiche unterteilt, welche die Makrosektoren der Tätigkeiten darstellen, die alle von der Körperschaft angebotenen institutionellen und nicht institutionellen Dienste beinhalten.

Alle Dienste der Kammer, von der einheitlichen Interessenvertretung der Unternehmen, Seite an Seite mit den Wirtschaftsverbänden, über die Verrwaltung der institutionellen Dienste wie das Handelsregister bis hin zur Miteinbeziehung der Unternehmen in die Entscheidungsprozesse (Wirtschaftsforschung und Weiterbildung) oder die Unternehmensentwicklung (wie beispielsweise Neugründungen, Innovation und Unternehmensnachfolge) werden möglichst einfach und unbürokratisch abgewickelt.

Die Herausforderungen, welche die Körperschaft annehmen muss, sind deutlich: In einem Land, wo die Unternehmen an der Bürokratiebelastung ersticken und die Reaktionsmöglichkeiten auf die Bedürfnisse der Wirtschaft äußerst gering sind, muss die Handelskammer innovativ und modern als effizienter und verlässlicher Partner auftreten.

Mit der Kammer in die Zukunft!

Dr. Alfred Aberer  
Generalsekretär

# MISSION

“Wir sind eine Organisation aller Südtiroler Unternehmen. Als Körperschaft des öffentlichen Rechtes sind wir besonders den Prinzipien Demokratie, Transparenz und Unparteilichkeit verpflichtet.

Wir

- unterstützen die Wirtschaftstreibenden in mehrfacher Weise,
- leisten im Auftrag von Staat und Land wirtschaftsrelevante Dienste und
- vertreten die Interessen der Betriebe gegenüber der Öffentlichkeit, den Entscheidungsträgern und Verwaltungen.”

# *VISION*

- *Förderung eines freien Unternehmertums im Rahmen einer sozialen Marktwirtschaft;*
- *Verbesserung der Rahmenbedingungen für die Wirtschaft;*
- *Förderung einer langfristigen positiven wirtschaftlichen Entwicklung;*
- *Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit unseres Landes;*
- *Problemlöser für die Unternehmen;*
- *Impulsgeber für die wirtschaftliche Entwicklung;*
- *Förderung einer positiven Wirtschaftsgesinnung.*



# STRATEGISCHER BEREICH I

## INTERESSENVERTRETUNG

Die Handelskammer unterstützt die Unternehmen, ihre Verbände und Dachorganisationen bei der Interessenvertretung auf den verschiedenen Entscheidungsebenen.

Das zentrale Ziel dabei ist die Verbesserung der Rahmenbedingungen für unternehmerische Tätigkeit in Südtirol. Dazu sind insbesondere nötig: Aufwertung der regionalen Kreisläufe, auch bezüglich Vergabewesen; konkrete Umsetzung der Bürokratieentlastung besonders in den Bereichen Hygiene, Arbeitssicherheit, Abfall und Steuer und durch das Prinzip „Verwarnung statt Strafe“; Spendingreview bei Land- und Gemeindehaushalten, mit besonderem Augenmerk auf die großen Ausgabensektoren; Reduzierung des Steuerdrucks, u.a. durch durchgehende Anwendung von Mindesttarifen in Gemeinden und Land; Stärkung der Berufs- und Sprachenbildung; zügige Verwirklichung der Verkehrs- und Kommunikationsinfrastrukturen, besonders Glasfaser; Ausbau der Unterstützung für F&E und neue Märkte; differenzierte Betrachtung und Förderung der Klein- und Familienbetriebe; Stärkung der peripheren Gebiete und der Nahversorgung zur Absicherung der Lebensqualität; auf Langfristigkeit ausgerichtete wertorientierte Wirtschaftspolitik in Partnerschaft zu Organisationen aus dem Bereich Ökologie und Soziales.



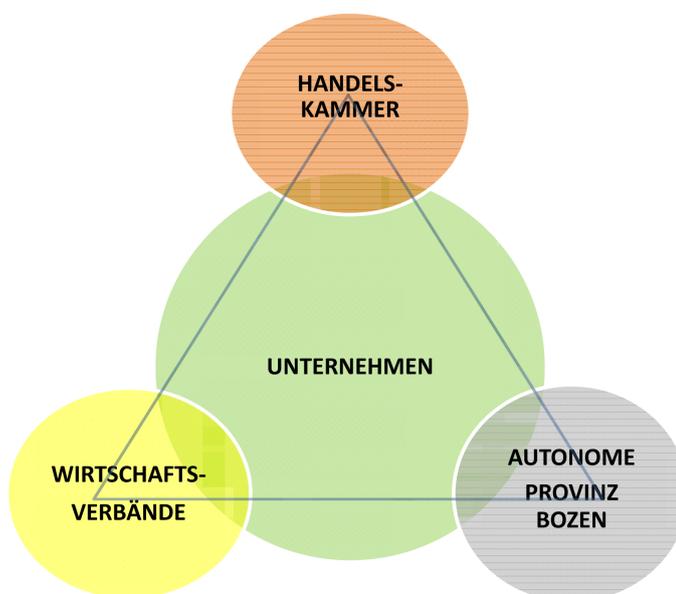
## STRATEGISCHER BEREICH I – INTERESSENVERTRETUNG

Die Handelskammer Bozen sensibilisiert und informiert die Unternehmen hinsichtlich der Zertifizierungen unter Berücksichtigung der Initiativen der Vereinigung Unioncamere und der lokalen Verbände.

Die Körperschaft sammelt die von den Unternehmen vorgebrachten Anträge und Vorschläge und vertritt die Wirtschaft vor den politischen Entscheidungsträgern: diese können die Bedürfnisse der Unternehmerwelt in konkreten Aktionen umsetzen. Die Kammer tritt aber auch als Impulsgeber für Initiativen hinsichtlich der Bürokratiebelastung ein, für die Senkung der Steuerlast, die Förderung der Unternehmenskultur und für alle Tätigkeiten, die zur Umsetzung der Interessen der Unternehmen dienen und damit Wohlstand und sozialen Frieden gewährleisten.

Die Handelskammer soll sich um die Sozialpartnerschaft in Südtirol einsetzen, indem ein gemeinsames Verständnis für Bedürfnisse der Wirtschaft und Gesellschaft aufgebaut und Vorschläge für die Landespolitik formuliert werden.

Nur eine gesunde Wirtschaft kann Arbeitsplätze bewahren, das Einkommen der Konsumenten sichern und trägt indirekt dazu bei, den Sozialstaat zu finanzieren, der in allen Staaten Westeuropas als Hauptkostenpunkt der öffentlichen Bilanz aufscheint.



Damit auch in Zukunft die Wettbewerbsfähigkeit des Wirtschaftsstandorts erhalten werden kann und um die Humanressourcen optimal zu nutzen, fördert die Handelskammer das weibliche Unternehmertum.

Während die Wirtschaftsverbände die unverzichtbare „erste Ebene“ zur Vertretung der Interessen der Unternehmen bilden, muss die Handelskammer ihre Position in der „zweiten Ebene“ stärken, um eine weniger mitgliederbezogene sondern stattdessen bereichsübergreifende und institutionelle Sichtweise einzunehmen.

In diesem Zusammenhang wird die Kammer die gewinnbringende Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsverbänden weiter nutzen, um die Besonderheiten der Bezirke sowie den Sprachgebrauch in unserem Land zu berücksichtigen.

Um die Interessenvertretung medienwirksam oder durch andere Maßnahmen umzusetzen,

wird sich der Kammerausschuss und dessen Präsident wie bisher an die Führungskräfte der Kammer wenden. Dadurch kann der Standpunkt der Wirtschaft öffentlich gemacht und oftmals äußerst komplex erscheinende Themen wie im Bereich Finanzwesen, die Grundprinzipien der Wirtschaft oder Steuerfragen erklärt werden. Für all diese Bereiche müssen die Bedürfnisse der Unternehmen festgestellt und die daraus gewonnenen Informationen korrekt verdeutlicht werden. Die Führungskräfte arbeiten dazu eng mit dem Bereich Kommunikation zusammen, der die Informationstätigkeit der Körperschaft unterstützt. Das Generalsekretariat koordiniert schließlich die gesamte Tätigkeit der Interessenvertretung.

Im Rahmen der Interessensvertretung für die lokale Wirtschaft sollen folgende wirtschaftspolitische Themen vertieft werden:

- die Verringerung der Steuerlast für unsere Unternehmen und unsere Bürger;
- die Entbürokratisierung, Vereinfachung der Verwaltungsverfahren und Reform der Verwaltung;
- die Entlastung der Unternehmen im Verwaltungs- und Bürokratieaufwand;
- die Erarbeitung von Vorschlägen für eine einheitliche Regelung der Wirtschaftsförderung;
- die optimale Nutzung der verfügbaren öffentlichen und privaten Bausubstanz;
- die Förderung des Dritten Sektors im Sinne des Subsidiaritätsprinzips;
- die effiziente Nutzung der Mittel der Landesregierung (z.B. Fördergelder, Verwendung der EU-Finanzmittel, ...).
- die Förderung und Unterstützung einer wirksamen Zusammenarbeit zwischen den Sozialpartnern. Die Kammer erarbeitet wissenschaftliche Studien, um diese Tätigkeiten zu untermauern;
- die Steigerung der Produktivität durch die Vereinbarkeit von Familie und Beruf;
- die Entwicklung der Unternehmensnetzwerke auch durch eine vereinbarte, gemeinsame Nutzung von Personal;
- die Rationalisierung der Mittel, welche der Weiterbildung zur Verfügung stehen, auch im Hinblick auf eine Festigung der Arbeitsplätze.

Durch wissenschaftliche Studien sollen die Themen inhaltlich aufgearbeitet werden.

In dieser wirtschaftlich schwierigen Zeit muss die Körperschaft die externe Kommunikationstätigkeit intensivieren und, in erster Linie, verbessern. Die Handelskammer muss die beste Möglichkeit finden, um die höchstmögliche Anzahl von Unternehmen über die durchgeführten Dienste zu informieren. Die heimischen Unternehmen, die gegenüber der Körperschaft eine Position als Gesellschafter oder primärer Stakeholder einnehmen, müssen wissen, welche Wege die Handelskammer verfolgt, um deren Interessen zu vertreten und vor allem, welche Dienste organisiert und der Unternehmerwelt zur Verfügung gestellt werden. Nur durch eine gezielte und dauerhafte Information kann die Kammer die Unternehmen direkt mit einbeziehen und die Interessen der Wirtschaft gestärkt vertreten.

Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Euregio-Raum soll ausgebaut werden:

- Errichtung einer gemeinsamen Wissens-Plattform für Wirtschafts-Projekte und EU-Projekte (Schalter bei den Kammern);
- Gemeinsame Vision 2030 für die Wirtschaft mit territorialen Eigenheiten auch unter Einbindung einiger Aspekte der welfare society;

- Harmonisierung der Voraussetzungen und Rahmenbedingungen (z.B. Gegenüberstellung gesetzlicher Auflagen und Wirtschaftsparameter, gemeinsame Projekte);
- Gemeinsame Interessensvertretung.

Die Handelskammer soll sich für eine bessere Absprache und Koordination zwischen den einzelnen universitären, parauniversitären und Forschungseinrichtungen im Euregio-Raum einsetzen mit dem Ziel, Doppelgleisigkeiten zu vermeiden.

# STRATEGISCHER BEREICH II

## INSTITUTIONELLE TÄTIGKEITEN

Die Zuständigkeiten, welche aufgrund von staatlichen, regionalen und Landesbestimmungen auf die Körperschaft übertragen worden sind, bilden die sogenannten „institutionellen“ Tätigkeiten der Handelskammer. Dazu gehören unter anderem die Führung des Handelsregisters, die Registrierung von Marken und Patenten und die Aufgaben im Bereich des Umweltschutzes und des Eichdienstes.

Bei der Verwaltung dieser Aufgaben legt die Handelskammer hohen Wert auf Information, Kundenbetreuung und einer Verringerung der Bürokratiebelastung der Unternehmen.

### Handelsregister

Die Handelskammer Bozen arbeitet bereits seit 2011 mit der Autonomen Provinz Bozen, dem Gemeindenverband und anderen Lokalkörperschaften zusammen, um den Einheitsschalter für gewerbliche Tätigkeiten (SUAP) einzuführen.

Dieser Schalter stellt einen wichtigen Schritt in Richtung Entbürokratisierung und Digitalisierung der Verwaltungsverfahren dar: seit Anfang 2013 ist es einem Unternehmer möglich, durch eine einzige Internetplattform eine Reihe von Dokumenten über das Unternehmen bei den zuständigen Ämtern einzureichen. Dieser Schalter ersetzt damit verschiedene Mitteilungen an verschiedene Institutionen. Im Vergleich zum restlichen Staatsgebiet sind bei der Entwicklung der Internetplattform für Südtirol die Zweisprachigkeit und die



## STRATEGISCHER BEREICH II – INSTITUTIONELLE TÄTIGKEITEN

lokalen Besonderheiten berücksichtigt worden. In Zusammenarbeit mit dem Gemeindenverband war es außerdem möglich, einen einzigen Online-Schalter zu erstellen, der für das ganze Land verwendet werden kann.

Die Dienste des Einheitsschalters sind zur Zeit noch den Mitteilungen betreffend Einzelhandel und Wanderhandel sowie Handel auf öffentlichen Flächen vorbehalten und können auch für die Ankündigung von Werbe- und Sonderverkäufen genutzt werden. In den nächsten Jahren wird sich die Körperschaft deshalb bemühen müssen, die mittels Einheitsschalter angebotenen Dienste auch auf die anderen Wirtschaftszweige auszuweiten.

Die Kammer wird sich außerdem dafür einsetzen, dass auch die Gesuche im Bauwesen betreffend die Betriebsgebäude telematisch eingereicht werden können. Diese Herausforderung muss mit Überzeugung angenommen werden, indem die für die Körperschaft gewohnte institutionelle Zusammenarbeit mit den Gemeinden des Landes vorangetrieben wird.

Auch die über den Einheitsschalter angebotenen Dienste müssen immer weiter ausgebaut werden, indem alle Körperschaften und zuständigen Ämter für die Eröffnung eines Unternehmens mit einbezogen werden.

### Umweltschutz

In den letzten Jahren hat der Gesetzgeber die Überwachung der Produktion und des Transports von Abfällen verstärkt und zahlreiche neue Verpflichtungen zu Lasten der Unternehmen im Umweltbereich eingeführt.

Die Handelskammer verwaltet derzeit das Verzeichnis der Umweltfachbetriebe, das System für die Rückverfolgbarkeit der Abfälle – SISTRI, das Register der Hersteller von Elektro- und Elektronikgeräten – RAEE und das Register der Hersteller von Batterien und Akkumulatoren und sammelt die Jährliche Abfallmitteilung – MUD sowie die Erklärung über die flüchtigen organischen Verbindungen (FOV) ein.



Die Körperschaft wird in den nächsten Jahren die Informationstätigkeit sowie die Kundenbetreuung verstärken müssen und auch in direkter Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsverbänden eine laufende Weiterbildung der in diesem Bereich tätigen Personen ermöglichen. Eine Herausforderung des nächsten Fünfjahreszeitraums besteht in der Betreuung der grenzüberschreitenden Abfalltransportunternehmen. Als Körperschaft in einer Grenzregion, an einer Verkehrsachse von Nord nach Süd gelegen, wird die Handelskammer eine erhebliche Zahl von ausländischen Unternehmen

## STRATEGISCHER BEREICH II – INSTITUTIONELLE TÄTIGKEITEN

verzeichnen, welche in Italien im Abfallbereich tätig sind und sich in der Sektion von Bozen eintragen lassen.

### Eichdienst

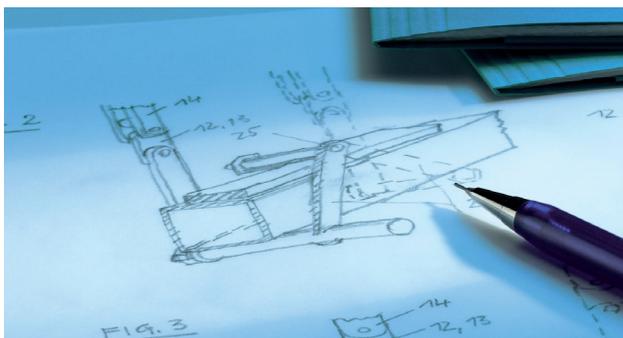
Im Jahr 2001 sind die Funktionen des Eichamts, also die periodischen Eichungen von Messinstrumenten, die Kontrollen der Edelmetalle, die technische Abnahme der Werkstätten für die Überprüfung der digitalen Fahrtenschreiber usw. auf die Handelskammer übertragen worden.

Im kommenden Fünfjahreszeitraum muss der Eichdienst seine Tätigkeiten auf eine bessere Information und Ausbildung der Benutzer von Messgeräten hinsichtlich der im Bereich der legalen Metrologie vorgeschriebenen Verpflichtungen ausrichten.

Eine weitere Aufgabe besteht in der Überwachung von Eichstellen, die zur Ausführung periodischer Kontrollen auf dem Landesgebiet ermächtigt worden sind.

### Marken und Patente

Die Europäische Union hat ein europäisches Patent eingeführt, ein gewerbliches Schutzrecht, das im Sinne eines europäischen Patentübereinkommens (EPÜ) zuerkannt wird. Das genannte Übereinkommen soll den Schutz von Patenten in den Ländern, welche die Vereinbarung unterzeichnet haben, vereinfachen und stärken, indem ein einheitliches Verfahren für die Vergabe von Patentrechten eingeführt wird.



Da das europäische Patentamt vorgesehen hat, dass die Patente in deutscher, englischer oder französischer Sprache eingereicht werden können und Italien das Übereinkommen noch nicht unterzeichnet hat, wird die Handelskammer in den nächsten Jahren die Erfinder beratend unterstützen müssen, welche ein europäisches Patent registrieren lassen möchten.

### Produktsicherheit

Die Handelskammer ist die für die CE-Markierung und die Produktsicherheit zuständige Körperschaft. Diese institutionellen Aufgaben sind seit jeher unter Berücksichtigung des besonderen Umfelds durchgeführt worden, in dem die Körperschaft agiert. In Zukunft muss die Zusammenarbeit mit den Kontrollorganen ausgebaut werden, die in erster Linie über die Sicherheit der in unserem Land gehandelten Produkte wachen.

## STRATEGISCHER BEREICH II – INSTITUTIONELLE TÄTIGKEITEN

Die Handelskammer Bozen kümmert sich auch um die heikle Angelegenheit des „Made in“. Die komplexe Gesetzeslage, aufgrund der Italien das Verfahren vor dem Europäischen Gerichtshof verloren hat, hat die schwierige Thematik der Angabe „Made in“ auf Produkten der EU wieder aufgewühlt.

Die Handelskammer Bozen muss die korrekte Nutzung des „Made in“ überwachen und auf nationaler und EU-Ebene für eine gemeinsame Regelung der Verwendung des „Made in“ eintreten.

### Landwirtschaft

Die Zuständigkeiten der Handelskammer im Bereich der Landwirtschaft beziehen sich vorwiegend auf die ministerielle Ermächtigung als Kontrollstelle für Weine. Die Tätigkeiten beziehen sich deshalb fast ausschließlich auf den Weinsektor.

Durch die Einführung digitaler Meldungen muss dieser Bereich langfristig gesehen eine Vereinfachung der Verfahren sowie den damit einhergehenden Bürokratieabbau anstreben. Dabei darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, welche Belastung die Digitalisierung für kleine und Kleinstbetriebe im Weinbau bilden kann.

Dieser Bereich muss die Zusammenarbeit mit dem Weinbausektor ausbauen und hinsichtlich der Verkaufsförderung von Weinen und anderer in unserer Region hergestellter landwirtschaftlicher Produkte mit der Export Organisation Südtirol – EOS zusammenarbeiten.



### Alternative Streitbeilegung

Die moderne und schnelle Geschäftswelt braucht schnelle Entscheidungen, wenn Uneinigkeiten oder Streitigkeiten zwischen Vertragsparteien geschlichtet werden müssen.

Die Handelskammer bietet zu diesem Zweck zwei alternative Systeme zur Streitbeilegung an: das Schiedsgericht und die Mediation.

Das Schiedsgericht ermöglicht, zu schnellen Lösungen zu gelangen und stellt eine günstigere Alternative zur ordentlichen Gerichtsbarkeit dar, indem die Streitigkeiten durch einen Schiedsspruch entschieden werden. Das Schiedsgericht der Handelskammer bietet drei verschiedene Verfahren an: das Schiedsverfahren, das Schiedsgutachten sowie das Vertragsgutachten.

Ein Dienst, der ausschließlich vom Schiedsgericht der Handelskammer Bozen angeboten wird, besteht in der Abwicklung der Verfahren, ohne zusätzlicher Kosten, in deutscher und italienischer Sprache.

## STRATEGISCHER BEREICH II – INSTITUTIONELLE TÄTIGKEITEN

Die Mediationsstelle der Handelskammer Bozen wurde 2010 im nationalen Verzeichnis der Mediationsstellen unter der Nummer 75 aufgenommen. Sie war die erste Mediationsstelle in Südtirol. Nach der Wiedereinführung der Pflichtmediation, im Jahr 2013, wird die Mediationsstelle erfahrungsgemäß rund 300 Streitfälle pro Jahr betreuen und dadurch einen Beitrag zur Effizienzsteigerung der Justiz leisten. Ein erfolgreiches Mediationsverfahren erlaubt es den Unternehmen, viel Geld und Zeit zu sparen.



# STRATEGISCHER BEREICH III

## Dienstleistungen für die Unternehmen

Die Handelskammer führt auch durch die zwei Sonderbetriebe Institut für Wirtschaftsförderung und Export Organisation Südtirol - EOS zahlreiche Tätigkeiten zu Gunsten der Südtiroler Unternehmen durch.

In Krisenzeiten müssen diese Dienste verbessert und wettbewerbsfähiger gemacht werden, um die Unternehmen bei der Entwicklung ihres Business zu unterstützen.

Zu diesen Diensten zählen hauptsächlich die Tätigkeiten des Wirtschaftsforschungsinstituts, die Weiterbildung, die Unternehmensgründung, die Unternehmensentwicklung, die Innovation sowie die Internationalisierung und die Verkaufsförderung.

Um den Unternehmen eine optimale Dienstleistung, auch hinsichtlich der Vorteile der Kollektivverträge, bieten zu können und um Doppelgleisigkeiten zu vermeiden, wird die Handelskammer einen Informationsaustausch mit den Wirtschaftsverbänden und Gewerkschaftsorganisationen pflegen. Es sollen alle Aufgabenbereiche angesprochen werden (Generische Themen in der Weiterbildung und Beratungsinitiativen).

### **Wirtschaftsforschung und -information**

Das Wirtschaftsforschungsinstitut erstellt Analysen, Studien und Forschungen, um der Handelskammer, der Landesverwaltung, den Wirtschaftsverbänden und den Unternehmen die notwendigen Informationen zu liefern, um die Zusammensetzung wirtschaftlicher Phänomene besser zu verstehen, um mögliche Wirtschaftsprognosen zu erstellen, um eventuelle Unterstützungen optimal vorzusehen und um die sogenannten Megatrends unserer Gesellschaft und damit auch unserer Wirtschaft zu erkennen.

## STRATEGISCHER BEREICH III – DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE UNTERNEHMEN

Auch in den nächsten Jahren müssen einige Schlüsselpunkte für die Entwicklung der lokalen Wirtschaft untersucht werden wie z. B.:

- die Erreichbarkeit unserer Region für Personen, Waren und Daten;
- die Förderung der Mehrsprachigkeit als Erfolgsfaktor der Südtiroler Wirtschaft.

### Weiterbildung

Der Sonderbetrieb Institut für Wirtschaftsförderung verwaltet über das WIFI-Kurse seit mehr als 30 Jahren die berufliche Weiterbildung.

Das Ziel aller Weiterbildungsmaßnahmen besteht in der Stärkung der Kompetenzen der Unternehmer und deren Angestellten, damit diese auch in Zukunft erfolgreich arbeiten können. Qualität und Kundenorientierung sind die Grundpfeiler, auf welche die Weiterbildungseinheiten ausgerichtet werden.

Das Weiterbildungsinstitut muss seine Tätigkeiten auf aktuelle Themen wie Strategien zur Bekämpfung der Krise, die Gewinnung von neuen Kunden, das Cross Media Marketing usw. konzentrieren und dabei unter anderem neue Technologien wie das e-learning nutzen.

Zusätzlich zu den bereits bekannten und gefestigten Veranstaltungen muss das WIFI die Zusammenarbeit mit den anderen Diensten der Handelskammer, wie zum Beispiel dem Amt für Umweltschutz, Produktsicherheit und Eichdienst verbessern, um die lokalen Unternehmer zu unterstützen und ihnen die Meldungspflichten im Umweltbereich zu erleichtern.



Bereits ab 2013 ist eine enge Zusammenarbeit mit dem Dienst für die Unternehmensgründung für die Ausbildung von Neugründern, mit dem Bereich Innovation für die Ausbildung der Innovationsverantwortlichen, mit der Export Organisation Südtirol – EOS für die Förderung des Exports sowie mit dem Schiedsgericht und dem Handelsregister geplant.

### Innovation und Unternehmensentwicklung

Der Bereich Innovation und Unternehmensentwicklung begleitet den Unternehmer von der Gründung seines Unternehmens bis zu dessen Übergabe und bietet Beratungen und Informationen über die Kooperation, die Innovation und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf an.

## STRATEGISCHER BEREICH III – DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE UNTERNEHMEN

Dieser Dienst muss seine Tätigkeit auf neue und aktuelle Konzepte ausrichten, welche die Wettbewerbsfähigkeit unserer Unternehmen stärken und sie bei jedem Ereignis unterstützen, das im Leben eines Unternehmens vorkommen kann.

Im Vordergrund des Handelns der Handelskammer soll die Stärkung der unternehmerischen Qualifikation, die Sensibilisierung für neue Aufgaben in der Unternehmensentwicklung, die Unterstützung der Vereinbarkeit Familie und Beruf, und die Förderung des Unternehmerischen Denkens stehen.



Die größten Schwierigkeiten der Unternehmer in der derzeitigen Krisensituation betreffen den Zugang zu Krediten. Sei es für den Beginn einer unternehmerischen Tätigkeit, für die Überbrückung von Krisenmomenten oder für Investitionen zur Optimierung der Produktivität benötigen die Unternehmer die entsprechenden finanziellen Mittel. Im nächsten Fünfjahreszeitraum muss die Handelskammer den Zugang zu Krediten vereinfachen, indem die Kreditgarantie-genossenschaften unterstützt werden. Diese Genossenschaften unterstützen die Unternehmen, indem die Kosten für die Kredite gekürzt werden und/oder der Zugang zu Krediten gewährt wird.

### Produktetikettierung

Dieser Dienst bietet den Wirtschaftstreibenden konkrete Hilfe bei der korrekten Etikettierung der Produkte im Lebensmittelbereich, die für den italienischen Markt vorgesehen sind.

Dazu ist eine neue Software, „Food Label Check“ genannt, ausgearbeitet worden, welche es den Unternehmern ermöglicht, die Etiketten schnell und formell korrekt zu erstellen.

In den nächsten Jahren muss die Informationstätigkeit der betroffenen Unternehmer verstärkt und die Anzahl der Unternehmen, die das Produkt verwenden, ausgebaut werden.

### Internationalisierung und Wirtschaftsförderung

Die Dienste, welche der Sonderbetrieb Export Organisation Südtirol – EOS für die Unternehmen durchführt, beziehen sich hauptsächlich auf die Internationalisierung und die Verkaufsförderung.



## STRATEGISCHER BEREICH III – DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE UNTERNEHMEN

Ein langfristiges Ziel des Bereiches, der sich um die Knüpfung von neuen Kontakten und die Verwaltung von Geschäftsbeziehungen bemüht (Ausbau eines stabilen Partnernetzwerkes), besteht in der Begleitung des Unternehmens bei allen Schritten, die für den Zugang zu neuen ausländischen Märkten notwendig sind. Durch Weiterbildungsangebote und Beratungen bei der Planung der Tätigkeiten, durch Handelsreisen für die Knüpfung von neuen Kontakten und durch einen Helpdesk über Verträge, Organisation und Finanzen muss die Körperschaft eine gezielte Unterstützung bei der Internationalisierung bieten. Die Exportversicherung muss auf die höchstmögliche Zahl von Unternehmen ausgedehnt werden, die sich neuen Märkten öffnen. Damit kann der Nachteil im Vergleich zu Unternehmen aus anderen Ländern wie Deutschland oder Frankreich, die über eine effiziente Exportversicherung verfügen, ausgeglichen werden.

Die Internationalisierungstätigkeit soll durch eine aktive Marktforschung (u.a. zur Bestimmung des Länderfokus) und Bedarfserhebung effektiver gestaltet werden. Gleichzeitig sollen die Firmen gezielt beraten werden und maßgeschneiderte Lösungen für den Export gefunden werden (Exportcoach).



Hinsichtlich der Verkaufsförderung muss die Handelskammer die Produktpalette erweitern, deren Absatz im Rahmen von Werbekampagnen, Events und Messen gefördert und vertreten wird. Eine sektorenübergreifende Zusammenarbeit bei der Promotion lokaler Produkte und Dienste soll angestrebt werden, um Südtirol ganzheitlich zu präsentieren. In diesem Zusammenhang sollen Vorschläge für die Regelung und Benutzung der Dachmarke formuliert werden.

Um den heimischen Unternehmen ein effizientes Angebot an Diensten von Seiten der für die Förderung zuständigen Landesgesellschaften (TIS - BLS - SMG) und Sonderbetrieben der Kammer (EOS) zu gewährleisten, ist eine bessere Zusammenarbeit und Abstimmung notwendig, um Zweigleisigkeiten und Überschneidungen zu vermeiden. Es wäre deshalb wünschenswert, wenn die Kammer und das Land eine Fusion von EOS-SMG anstreben würden, um damit die Effekte der Marketingtätigkeiten zu maximieren. Wesentlich ist eine klare Aufgabenverteilung zwischen den Sonderbetrieben und eine Optimierung des Backoffice.



Die Handelskammer wird in Zusammenarbeit mit der Autonomen Provinz Bozen die Realisierung eines Gebäudes prüfen und anstreben. Dies soll einerseits als Schaufenster für Südtiroler Produkte dienen und Südtirol als Tourismusdestination bewerben. Andererseits soll dadurch eine Rationalisierung der Dienste für die Wirtschaft erfolgen (beispielsweise Kreditgarantiegenossenschaften, Südtiroler Markenschutzkonsortien, Sonderbetriebe, ...) und ein zentraler „Wirtschaftspol“ entstehen.

## STRATEGISCHER BEREICH III – DIENSTLEISTUNGEN FÜR DIE UNTERNEHMEN

Zusätzlich zu den genannten Gesellschaften und Agenturen könnten auch freie Flächen für Start-Up-Unternehmen vorgesehen werden, um diesen open-space-Büros mit Internetverbindung auf dem neuesten Stand der Technik anzubieten. Damit könnten sie ihre unternehmerische Tätigkeit zu geringeren Kosten starten, ihr Unternehmen entwickeln und erst in einem zweiten Moment über eine Unterbringung der von ihnen angebotenen Tätigkeiten entscheiden.



# STRATEGISCHER BEREICH IV

## EFFIZIENTE VERWALTUNGSDIENSTE

Der Bereich Verwaltungsdienste leitet und unterstützt alle einzelnen Ämter der Körperschaft und führt Tätigkeiten im Bereich der Buchhaltung, der Verträge, der Personalverwaltung und der Informatik durch.

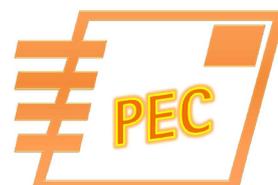
Eine funktionierende Verwaltung muss ihre Tätigkeiten auf die Transparenz und Professionalität ausrichten, die durch hoch qualifizierte und laufend fortgebildete Mitarbeiter gewährleistet wird.

Die Qualität der Dienste wird periodisch durch eine Körperschaft überprüft, verbessert und zertifiziert, um einen Mehrwert zu erreichen und das Vertrauen innerhalb der Körperschaft aufzubauen. Auch in Zukunft müssen die von der Verwaltung durchgeführten Tätigkeiten immer transparenter, flüssiger und so wenig bürokratisch wie möglich werden. Für die optimale Bereitstellung des Dienstes wird die Handelskammer verstärkt die Unternehmen direkt ansprechen.

Weniger Bürokratie kann unter anderem auch durch eine erhebliche Digitalisierung sämtlicher Verwaltungsverfahren erreicht werden: durch Lösungen, die neben geringeren Kosten auch eine Einsparung von Zeit und, hauptsächlich, von Arbeitskräften bewirken.

Die bestehende Internet-Seite wird an die aktuellen Erfordernisse der Dienste und Interessensvertretung der Handelskammer angepasst, und soll zu einem zeitgemäßen und kundenfreundlichen Auftritt werden.

Im Rahmen der internen Verwaltungsoptimierung soll ein Glossar der gängigsten Verwaltungs- und Wirtschaftsbegriffe in beiden Landessprachen erstellt und veröffentlicht werden.



### E-Government

In den letzten Jahren sind zahlreiche E-Government-Lösungen eingeführt worden, welche nicht nur interne Prozesse sondern auch die Beziehungen zwischen der Handelskammer und den Unternehmen betroffen haben.

Die Verwendung der digitalen Unterschrift und der zertifizierten E-Mail-Adresse haben inzwischen im Rahmen verschiedenster Verfahren die Nutzung der Papierdokumente ersetzt. Die Autonome Provinz Bozen hat mit Erfolg das Portal für die telematischen Vergaben eingeführt, das von zahlreichen öffentlichen Verwaltungen des Landes, von Wirtschaftstreibenden und in Zukunft auch von allen Gemeinden genutzt wird. In Zusammenarbeit mit dem Land und dem Gemeindeverband hat die Kammer den Einheitsschalter für gewerbliche Tätigkeiten (SUAP) eingeführt, der es den Unternehmen ermöglicht, alle notwendigen Verwaltungsobliegenheiten, die für den Beginn einer Tätigkeit notwendig sind, über ein einziges Online-Portal abzuwickeln.

Um eine höhere Transparenz der Tätigkeiten der öffentlichen Verwaltung zu ermöglichen, sind die institutionellen Internetseiten in richtige Datenbanken verwandelt worden, die eine verbreitete Kontrolle der Dienste und der Nutzung öffentlicher Gelder von Seiten des Bürgers ermöglichen. Bereits heute werden alle Verwaltungsmaßnahmen der Kammerorgane, Informationen über extern vergebene Berateraufträge, Informationen über die Zuständigkeiten und die wirtschaftliche Behandlung von Führungskräften, die Abwesenheits- und Anwesenheitsquote der Bediensteten sowie alle an die Lieferanten der öffentlichen Verwaltung getätigten Zahlungen veröffentlicht.



Die italienischen Handelskammern bilden heute ein exzellentes Beispiel im Bereich der Informatisierung der Verwaltung und müssen sich auch in den kommenden Jahren bemühen, die Verwendung neuer Technologien und informatischer Lösungen zu fördern und zu verbreiten.

# DIE RESSOURCEN

Da die Bilanzen der Handelskammer in den letzten fünf Jahren von einem sehr stabilen Verlauf gekennzeichnet waren, konnte die Körperschaft die institutionellen Tätigkeiten sowie unzählige Projekte planen und durchführen, ohne Darlehen aufnehmen zu müssen.

Aufgrund der auf nationaler, regionaler und Landesebene eingeführten Sparmaßnahmen sind einige Zuschüsse an die Körperschaft verringert worden, unter anderem auch eine der wichtigsten Finanzquellen, der im Sinne des Regionalgesetzes Nr. 5/1999 bezogene Beitrag. Die Jahresgebühr bildet hingegen eine relativ beständige Einnahmequelle von etwa 10 Millionen jährlich.

Unter den Verwendungen werden bereits seit vier Jahren mehr als die Hälfte der Ausgaben der Körperschaft für wirtschaftliche Maßnahmen eingesetzt. Die Eigenschaft als „Dienstleistungsunternehmen“ bringt erhebliche Personalausgaben mit sich. Trotz zahlreicher Sparmaßnahmen belaufen sich die Kosten für den Betrieb der Ämter auf etwa 4 Millionen pro Jahr.



Im nächsten Fünfjahreszeitraum muss die Handelskammer aufgrund der Reduzierung des Regionalbeitrags weitere Einsparungsmaßnahmen treffen, ohne Dienste zu Gunsten der Unternehmen zu streichen.

## DIE RESSOURCEN

### Finanzquellen und Verwendungen 2014 – 2018

In der folgenden Tabelle werden die Finanzquellen angeführt, die für den Bezugszeitraum vorsichtig geschätzt werden:

FINANZQUELLEN	2014	2015	2016	2017	2018
Jahresgebühr	10.750.000	10.800.000	10.800.000	10.850.000	10.850.000
Sekretariatsgebühr	2.700.000	2.720.000	2.725.000	2.730.000	2.735.000
Beiträge und andere Einnahmen	14.884.000	15.012.000	16.536.000	16.540.000	16.542.000
Andere Quellen	1.570.000	1.390.000	1.512.000	1.530.000	1.620.000
<b>SUMME QUELLEN</b>	<b>29.904.000</b>	<b>29.922.000</b>	<b>31.573.000</b>	<b>31.650.000</b>	<b>31.747.000</b>

Aus der folgenden Tabelle gehen die für den nächsten Fünfjahreszeitraum geplanten Verwendungen hervor. Während ein großer Teil der Beträge wiederum für wirtschaftliche Maßnahmen eingesetzt wird, werden die Personalausgaben und die Kosten für den Betrieb der Ämter aufgrund von verschiedenen Sparmaßnahmen nur leicht anwachsen.

Das Ziel der Körperschaft besteht darin, den Anteil der Ausgaben für wirtschaftliche Maßnahmen an den Gesamtausgaben laufend zu erhöhen. Dieses Ziel gewährleistet eine bessere Übereinstimmung der von der Kammer angebotenen Dienste mit den Anforderungen der Südtiroler Unternehmen. Die in der Region eingehobenen Mittel sollten im höchstmöglichen Ausmaß wieder zu Gunsten der lokalen Wirtschaftstreibenden eingesetzt werden.

VERWENDUNGEN	2014	2015	2016	2017	2018
Wirtschaftliche Maßnahmen	15.654.000	15.648.000	17.185.000	17.180.000	17.155.000
Personal	7.900.000	7.918.000	8.027.000	8.135.000	8.130.000
Betrieb der Ämter	4.950.000	4.955.000	4.959.000	4.965.000	5.045.000
Andere Verwendungen	1.400.000	1.401.000	1.402.000	1.370.000	1.408.000
<b>SUMME VERWENDUNGEN</b>	<b>29.904.000</b>	<b>29.922.000</b>	<b>31.573.000</b>	<b>31.650.000</b>	<b>31.747.000</b>

Es folgt nun eine Tabelle, welche die für die nächsten Jahre vorausgesagten Ergebnisse enthält. Die negativen Salden werden von den in den vergangenen Geschäftsjahren im Eigenkapital verbuchten Gewinnen gedeckt.

SALDEN	2014	2015	2016	2017	2018
	0	0	0	0	0

Die Notwendigkeit der Reduzierung der Personalkosten und Einhaltung des internen Stabilitätspaktes haben in den letzten Jahren zu einem Rückgang der Anzahl der Bediensteten der

## DIE RESSOURCEN

Kammer geführt, obwohl die Anzahl der letztlich an die Handelskammer übertragenen Befugnisse angestiegen sind. Die Informatisierung hat die Arbeit aller Ämter verändert und eine Zeiteinsparung bei den Verwaltungstätigkeiten mit sich gebracht. Dadurch konnten mehr Mitarbeiter in der Beratungstätigkeit eingesetzt werden. Ziel der Verwaltung bleibt die Personaleinsparung bei standardisierbaren und informatisierbaren Aufgaben und die folglich Verstärkung der Beratungstätigkeit. Konkrete Ergebnisse können durch die vollständige Umsetzung des bereits von den geltenden vertraglichen Bestimmungen vorgesehenen Planes zur Personalentwicklung erzielt werden.

Aus der folgenden Tabelle geht der Personalbestand zum 31.12.2012, getrennt nach institutionellen Funktionen (wie vom D.P.R. 254/2005 vorgesehen) hervor. Die Anzahl der Bediensteten beinhaltet auch diejenigen Mitarbeiter, welche ihre Tätigkeit für die Sonderbetriebe der Kammer ausüben und mit dem Vertrag der Region eingestellt worden sind und schließt die Mitarbeiter, die direkt bei den Sonderbetrieben in Vertrag stehen, nicht mit ein.

Funktion	Anzahl Bedienstete
A - Generalsekretariat und institutionelle Organe	4,80
B - Unterstützende Dienste	34,55
C - Meldeamt und Marktregelung	41,70
D - Studien, Weiterbildung, Information und Wirtschaftsförderung	43,95
Summe	125,00



## DIE RESSOURCEN

Die Handelskammer verfügt über verschiedene Beteiligungen. Der Ausschuss überprüft regelmäßig, ob die von der Kammer gehaltenen Anteile strategisch sind. Sollte eine Beteiligung aus verschiedensten Gründen nicht mehr als "strategisch" erachtet werden, wird diese umgehend abgetreten.

Aus der folgenden Tabelle gehen die Beteiligungen der Körperschaft zum 31.12.2012 hervor.

Sonderbetrieb/Gesellschaft	Beteiligung
Institut für Wirtschaftsförderung	100,0000%
Export Organisation Südtirol - EOS	100,0000%
Autonome Körperschaft Allgemeines Lagerhaus, Bozen	35,0000%
Konsortium für die Führung der Großmarkthalle G.m.b.H., Bozen	24,0000%
TIS - Techno Innovation Südtirol K.A.G., Bozen	22,8358%
Messe Bozen AG, Bozen	4,7913%
Melany Gen.m.b.H., Meran	0,4400%
Südtiroler Qualitätskontrolle, Bozen	11,1111%
Tirreno-Brennero S.r.l., La Spezia	0,0165%
Ecocerved S.r.l., Rom	0,4000%
Autostrada di Alemagna S.p.A., Venedig	0,5887%
Garfidi - Garantiegenossenschaft Südtirol, Bozen	-
Brennerautobahn AG, Trient	0,8414%
Ratschings-Jaufen G.m.b.H., Ratschings	1,4173%
Infocamere, Rom	0,2933%
Tecno Holding S.p.A., Rom	0,2077%
Südtirol Marketing K.A.G., Bozen	4,0000%
Tecnoservicecamere S.c.p.A., Rom	0,0881%
IC Outsourcing S.r.l., Padua	0,1760%
JOB Camere S.r.l., Padua	0,1760%
Borsa Merci Telematica Italiana S.c.p.A., Rom	0,1255%

**MEHRJAHRESPROGRAMM**

2013-2018

**PROGRAMMA PLURIENNALE**



# **IL CONSIGLIO CAMERALE 2013-2018**



Walther ANDREAUS  
tutela consumatori e utenti



Markus BERNARD  
artigianato



Ivan BOZZI  
artigianato



Monika BRIGL  
agricoltura



Ester BRUNINI  
artigianato



Michele BUONERBA  
organizzazioni sindacali



Claudio CORRARATI  
servizi alle imprese



Hannes DOSSER  
agricoltura



Michl EBNER  
commercio



Maria Stella FALCOMATÀ  
artigianato



Mirko GANDOLFI  
servizi alle imprese



Hansjörg GANTHALER  
turismo



Johann Ferdinand GASSER  
agricoltura



Federico GIUDICEANDREA  
industria



Werner GRAMM  
commercio



Heinrich GRANDI  
altri settori



Andrea GRATA  
servizi alle imprese



Martin HALLER  
artigianato



Helmuth INNERBICHLER  
industria



Norbert INSAM  
artigianato



Priska KASERER  
trasporti e spedizioni



Karl KEIM  
servizi alle imprese



Judith KELDER-SCHENK  
turismo



Georg KÖSSLER  
agricoltura



Eva LANGGARTNER  
artigianato



Raimondo LARENTIS  
trasporti e spedizioni



Teresa MANTESE  
commercio



Georg MAYR  
agricoltura



Otmar MICHAELER  
credito



Philipp MOSER  
servizi alle imprese



Heiner NICOLUSSI-LECK  
cooperative



Georg OBERRAUCH  
commercio



Christof OBERRAUCH  
servizi alle imprese



Stefan PAN  
industria



Sandro PELLEGRINI  
industria



Horst PICHLER  
artigianato



Hansi PICHLER  
turismo



Angelo PIGATTO  
commercio



Manfred PINZGER  
turismo



Joachim REINALTER  
agricoltura



Karin RONER  
industria



Gottfried SCHGAGULER  
turismo



Dietmar SPECHTENHAUSER  
commercio



Helmut TAUBER  
turismo



Leo TIEFENTHALER  
agricoltura



Monika UNTERTHURNER  
commercio



Thomas WALCH  
turismo



liberi professionisti



# INTRODUZIONE



Il programma pluriennale, redatto ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 2 novembre 2005, n. 254, determina gli indirizzi generali della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Bolzano per il periodo corrispondente alla durata del mandato del nuovo Consiglio camerale.

Il presente documento definisce, quindi, le linee strategiche, gli obiettivi e le azioni da intraprendere, coinvolgendo non solo la Camera di commercio ma anche le sue aziende speciali Organizzazione Export Alto Adige - EOS e Istituto per la promozione dello sviluppo economico che, grazie alla loro riconosciuta agilità operativa, costituiscono lo strumento più adatto per la gestione delle attività di promozione e di sviluppo dell'economia provinciale.

Nonostante l'attuale debole congiuntura europea, l'economia altoatesina, grazie all'impegno dei nostri imprenditori e imprenditrici, è messa bene. Ma è, comunque, necessario affrontare una serie di sfide. Sono indispensabili ulteriori provvedimenti per riformare la pubblica amministrazione, o meglio, per abbassare l'onere burocratico a carico delle imprese altoatesine. Un'infrastruttura ben funzionante e raggiungibile e la disponibilità di personale qualificato sono premesse importanti per la location Alto Adige.

Il programma nasce da un'analisi delle attività fino ad ora svolte e da una previsione delle misure da adottare nel prossimo quinquennio, sintetizzando le innumerevoli attribuzioni istituzionali, previste da norme comunitarie, statali, regionali e provinciali, e le funzioni direttamente connesse alla crescita del tessuto economico locale quali, ad esempio, la ricerca economica, la formazione, l'innovazione, l'internazionalizzazione e le attività promozionali. I componenti del Consiglio camerale hanno collaborato fattivamente nella predisposizione del programma pluriennale. Gli impulsi raccolti e inseriti nel documento indirizzeranno le attività dei prossimi anni.

Il documento è corredato da una sintetica proiezione delle fonti e degli impieghi per il periodo considerato e verrà aggiornato, annualmente, dal Consiglio camerale con la Relazione previsionale e programmatica. In base al programma pluriennale verrà predisposto, infine, il preventivo economico annuale.

È viva la speranza che questo documento riesca a tracciare il sentiero da seguire per la Camera di commercio e per le sue Aziende speciali negli anni a venire con l'obiettivo di fissare le direttrici necessarie per uno sviluppo sostenibile dell'economia altoatesina.



# PREMESSA



Il presente programma rappresenta il primo documento che integra le funzioni istituzionali, così come previste dal regolamento di contabilità, con le procedure di quality management e con il piano della prestazione organizzativa.

I due aspetti, contabile ed organizzativo, vengono quindi interconnessi in modo da offrire agli organi una chiave di lettura nuova dei servizi gestiti dalla Camera di commercio di Bolzano, improntati, da sempre, alle esigenze delle imprese altoatesine.

Il programma pluriennale è articolato per aree strategiche che rappresentano i macrosettori di attività nei quali sono incardinati tutti i servizi, istituzionali e non, offerti dall'Ente.

A partire dalla rappresentanza unitaria degli interessi delle imprese, al fianco delle associazioni di categoria, passando per la gestione dei servizi di natura istituzionale, come il Registro delle imprese, per giungere alle attività poste in essere per sostenere le imprese nel processo decisionale (ricerca economica e formazione) o nello sviluppo dell'impresa (come, ad esempio, nuove imprese, innovazione o successione d'impresa): il tutto gestito in maniera snella e quanto meno burocratica possibile.

Emergono chiaramente le sfide che attendono l'Ente. In un paese dove la burocrazia è soffocante e la capacità di risposta alle istanze dell'economia è molto bassa la Camera di commercio tenta di imporsi in maniera innovativa e moderna come partner efficiente ed affidabile.

Verso il futuro con la Camera!

Dr. Alfred Aberer  
Segretario generale

## *MISSION*

"Siamo un'organizzazione che comprende tutte le imprese altoatesine. Quale ente di diritto pubblico dobbiamo rispettare particolarmente i principi della democrazia, trasparenza e indipendenza politica.

Noi

- sosteniamo gli operatori economici in vari modi,
- prestiamo importanti servizi per conto dello Stato e della Provincia e
- rappresentiamo gli interessi delle aziende nei confronti del pubblico, degli organi decisionali e delle amministrazioni."

# *VISION*

- Sostegno dell'imprenditoria libera all'interno di un'economia sociale di mercato;
- Miglioramento delle condizioni generali dell'economia;
- Promozione di uno sviluppo economico positivo anche a lungo termine;
- Aumento della competitività della nostra provincia;
- Proposta di soluzioni ai problemi del mondo imprenditoriale;
- Creazione di impulsi per lo sviluppo economico;
- Promozione di un atteggiamento positivo verso l'economia.



# AREA STRATEGICA I

## RAPPRESENTANZA DEGLI INTERESSI

La Camera di commercio sostiene le aziende, le rispettive associazioni di categoria e le associazioni nazionali di riferimento, rappresentandone gli interessi a diversi livelli decisionali.

In questo senso l'obiettivo principale è il miglioramento delle condizioni generali per l'attività imprenditoriale in Alto Adige. A tale fine sono necessari: la valorizzazione dei circuiti economici locali, anche tramite l'assegnazione di appalti; uno sforzo concreto per ridurre il carico burocratico, in particolare nei settori igiene, sicurezza sul lavoro, smaltimento rifiuti e carico fiscale, nonché anche adottando il principio "dell'ammonimento invece della sanzione"; una spending review nei bilanci provinciali e comunali, con particolare attenzione ai grandi capitoli di spesa; la riduzione della pressione fiscale, tra l'altro anche per mezzo di una costante applicazione di tariffe minime in ambito comunale e provinciale; il rafforzamento della formazione professionale e delle competenze linguistiche; la rapida realizzazione delle infrastrutture di traffico e trasporto nonché di comunicazione, in particolare la rete in fibra ottica; un maggiore sostegno per R&S e nuovi mercati; il trattamento e sostegno differenziati per le piccole aziende e per le aziende a conduzione familiare; il rafforzamento delle zone periferiche e del commercio di vicinato quale strumento di consolidamento della qualità della vita; una politica economica di lungo periodo orientata ai



## AREA STRATEGICA I – RAPPRESENTANZA DEGLI INTERESSI

valori in collaborazione con le organizzazioni che operano in ambito ecologico e sociale.

La Camera di commercio di Bolzano sensibilizza e informa le imprese sulle varie certificazioni, tenendo presente le iniziative proposte dall'Unioncamere e dalle associazioni locali.

L'Ente, collettore di istanze e proposte avanzate dalle imprese, rappresenta l'economia davanti al decisore politico: questi può declinare in azioni concrete le esigenze del mondo delle imprese. Ma la Camera può anche essere d'impulso per le iniziative concernenti il carico burocratico, per la riduzione della pressione fiscale, per la promozione della cultura d'impresa e per tutte quelle attività che, salvaguardando gli interessi delle imprese, garantiscono il benessere collettivo e la pace sociale.

La Camera di commercio si deve impegnare a favore del partenariato sociale in Alto Adige, favorendo la crescita di una comune comprensione delle esigenze dell'economia e della società e deve promuovere la formulazione di proposte da sottoporre agli organi politici locali.

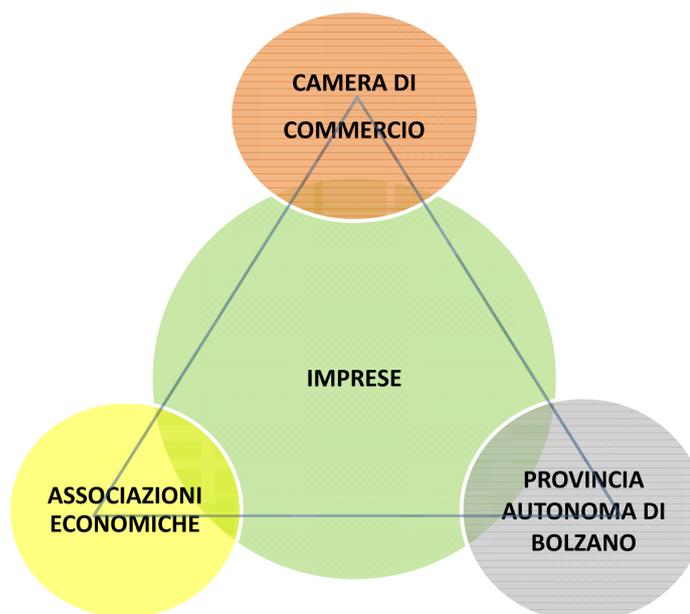
Questo perché soltanto un'economia sana può salvaguardare i posti di lavoro, il reddito dei consumatori e, soprattutto, può finanziare indirettamente lo stato sociale che, in tutti i paesi dell'Europa occidentale, rappresenta la prima voce di spesa del bilancio pubblico.

Inoltre, la Camera di commercio promuove anche l'imprenditoria femminile, affinché possa essere mantenuta, in futuro, la competitività della localizzazione economica e anche per impiegare efficacemente le risorse umane disponibili.

Così, mentre le associazioni di categoria sono l'indispensabile "primo livello" di rappresentanza degli interessi delle imprese, la Camera di commercio deve consolidarsi quale soggetto di "secondo livello" in grado di garantire un punto di vista meno associativo e più trasversale ed istituzionale.

In tale ambito la Camera proseguirà nella sua azione di proficua collaborazione con tutte le associazioni imprenditoriali tenendo presente la specificità dei circondari e delle lingue che sono parlate in Provincia.

Per la rappresentanza degli interessi la Giunta camerale ed il suo Presidente si avvarrà, come di consueto, del supporto dei dirigenti camerali che dovranno attuare concretamente le azioni,



## AREA STRATEGICA I – RAPPRESENTANZA DEGLI INTERESSI

mediatiche e non, finalizzate a rendere nota la posizione dell'economia e a illustrare temi che spesso risultano particolarmente complessi. Si pensi, ad esempio, alle tematiche connesse alla finanza, ai fondamentali dell'economia o alle questioni tributarie. Per tutte queste materie una volta compresa l'esigenza dell'economia è necessario articolare correttamente l'informazione. Al fianco della struttura dirigenziale l'ufficio comunicazione supporterà l'azione di informazione dell'Ente. Le Segreteria generale coordinerà, infine, tutta l'attività di rappresentanza degli interessi.

Nell'ambito della rappresentanza degli interessi per l'intera economia locale dovranno essere approfonditi i seguenti argomenti di politica economica:

- una riduzione del carico fiscale a vantaggio delle nostre imprese e dei nostri cittadini;
- la diminuzione del carico burocratico, una semplificazione delle procedure amministrative e la riforma dell'amministrazione;
- un affiancamento delle imprese per aiutarle ad assolvere più facilmente obblighi di natura amministrativa o burocratica;
- l'elaborazione di proposte per una disciplina unitaria della promozione economica;
- lo sfruttamento, nel modo più efficiente possibile, di immobili e strutture sia pubbliche che private;
- la promozione del "Terzo Settore" ai sensi del più generale principio di sussidiarietà;
- l'impiego efficiente delle risorse finanziarie della Provincia autonoma (per esempio contributi pubblici, utilizzo di risorse comunitarie, ...);
- la promozione e il supporto di una collaborazione efficace tra le parti sociali. La Camera elabora studi scientifici a sostegno dell'attività;
- il miglioramento della produttività attraverso la conciliazione lavoro/famiglia;
- lo sviluppo delle reti d'impresa anche attraverso l'utilizzo condiviso di personale;
- la razionalizzazione delle risorse dedicate alla formazione continua anche a tutela del lavoro.

Questi argomenti dovranno essere analizzati ed elaborati attraverso studi scientifici.

In questo periodo, caratterizzato da una difficile situazione economica, l'ente deve intensificare e, soprattutto, migliorare le attività di comunicazione verso l'esterno. La Camera di commercio deve trovare le migliori soluzioni per informare il maggior numero di imprese possibile sulle attività svolte. Le imprese locali, considerate soci o meglio primari stakeholder dell'ente, debbono sapere quali sono le vie che intraprende la Camera di commercio per rappresentare i loro interessi e, soprattutto, quali servizi vengono organizzati e messi a disposizione del mondo imprenditoriale. Solo attraverso un'informazione mirata e continua la Camera può coinvolgere in maniera diretta le imprese e rappresentare in maniera forte gli interessi dell'economia.

È necessario ampliare e rafforzare la collaborazione transfrontaliera nel territorio dell'Euregio attraverso:

- la realizzazione di una piattaforma informativa comune per progetti di natura economica e per progetti comunitari (con sportelli istituiti presso le Camere);
- una visione globale 2030 dell'economia con le varie peculiarità territoriali includendo anche aspetti legati alla welfare society;
- un'armonizzazione dei requisiti e delle condizioni quadro (per esempio un confronto delle

- discipline normative e dei parametri economici, progetti comuni);
- una comune rappresentanza degli interessi.

La Camera di commercio dovrà adoperarsi per migliorare il coordinamento e la concertazione fra le singole strutture universitarie, para-universitarie e di ricerca nel territorio Euregio perseguendo l'obiettivo di evitare duplicazioni.

# AREA STRATEGICA II

## ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

Le funzioni attribuite all'ente da norme di legge nazionali, regionali e provinciali rappresentano le attività cosiddette "istituzionali" della Camera di commercio, tra cui la tenuta del registro delle imprese, la registrazione di marchi e brevetti e i compiti in materia di tutela dell'ambiente e metrologia legale.

Nella gestione di tutti questi incarichi, la Camera di commercio pone maggior attenzione all'informazione, all'assistenza ed alla riduzione dell'onere burocratico a carico delle imprese.

### Registro imprese

La Camera di commercio di Bolzano, già dal 2011, ha collaborato con la Provincia autonoma di Bolzano, il Consorzio dei Comuni ed altri enti locali per l'introduzione dello sportello unico attività produttive - SUAP.

Tale sportello rappresenta un importante passo verso la sburocattizzazione e la digitalizzazione delle procedure amministrative: dall'inizio del 2013 per un imprenditore è possibile trasmettere alle autorità competenti attraverso un'unica piattaforma una serie di documenti per la propria impresa. Lo sportello sostituisce, quindi, diverse comunicazioni indirizzate a istituzioni diverse. Rispetto al territorio nazionale, lo sviluppo della piattaforma internet per l'Alto Adige ha comportato delle sfide particolari quali il bilinguismo e il



## AREA STRATEGICA II – ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

rispetto di peculiarità locali. In collaborazione con il Consorzio dei comuni è inoltre stato possibile realizzare uno sportello unico applicabile per tutto l'ambito provinciale.

I servizi dello sportello unico sono tuttora limitati alle comunicazioni relative ad attività di commercio fisso e in forma itinerante e su aree pubbliche, nonché alle comunicazioni relative a vendite promozionali e straordinarie. Nei prossimi anni l'ente dovrà, quindi, impegnarsi a estendere i servizi offerti tramite il SUAP alle restanti attività economiche.

La Camera dovrà fare in modo che anche le pratiche edilizie connesse con i fabbricati strumentali delle imprese possano essere gestite telematicamente. Tale sfida deve essere perseguita con decisione, attivando la necessaria collaborazione istituzionale, che ha sempre contraddistinto l'Ente, con i Comuni della Provincia di Bolzano.

Bisognerà, infine, ampliare i servizi offerti attraverso lo sportello unico, includendo tutti gli enti ed autorità competenti per l'apertura di un'impresa.

### Tutela dell'ambiente

Negli ultimi anni il legislatore ha intensificato la vigilanza sulla produzione ed il trasporto di rifiuti ed ha previsto numerosi nuovi adempimenti amministrativi in materia ambientale a carico delle imprese.

La Camera di commercio gestisce, attualmente, l'Albo gestori ambientali, il Sistema di tracciabilità dei rifiuti - SISTRI, il Registro dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche - RAEE ed il Registro dei produttori di batterie e accumulatori e raccoglie le dichiarazioni in materia ambientale - MUD e sui composti organici volatili - COV.



L'ente sarà richiamato, nei prossimi anni, ad intensificare le attività di informazione ed assistenza e dovrà organizzare, anche in collaborazione diretta con le associazioni di categoria, una formazione continua degli operanti nel settore. La sfida del quinquennio sarà il supporto da offrire alle imprese transfrontaliere che trasportano rifiuti. La Camera di commercio di Bolzano, quale Ente insediato in una regione ponte tra Nord e Sud, gestirà un notevole numero di imprese estere che, operando nel settore dei rifiuti in Italia, hanno deciso di iscriversi alla Sezione di Bolzano.

## AREA STRATEGICA II – ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

### Servizio metrico

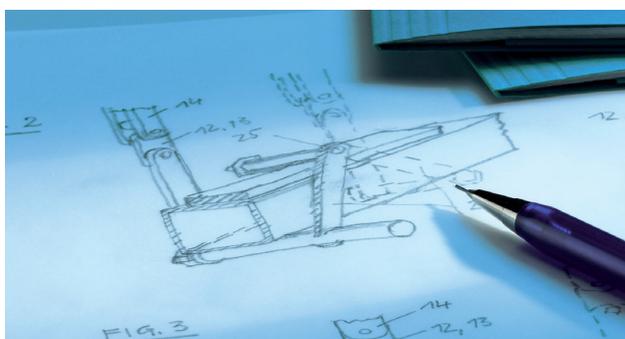
Dal 2001 le funzioni dell'ufficio metrico, quindi le verifiche periodiche di strumenti di misura, il controllo dei metalli preziosi, il collaudo tecnico di officine abilitati alla verifica dei cronotachigrafi digitali ecc. sono state attribuite alla Camera di commercio.

Nel quinquennio a venire il servizio dovrà concentrare le sue attività su un'informazione più efficace e formazione degli utenti metrici in riferimento agli obblighi previsti in materia di metrologia legale.

Un'ulteriore attività da proseguire riguarda la sorveglianza sui laboratori abilitati ad eseguire verifiche metriche sul territorio provinciale.

### Marchi e brevetti

L'Unione Europea ha previsto il brevetto europeo, un diritto di proprietà industriale che viene concesso ai sensi di una Convenzione sul brevetto europeo (CBE). Quest'ultima ha lo scopo di semplificare, rendere meno onerosa e potenziare la tutela delle invenzioni nei paesi firmatari mediante l'istituzione di un procedimento unitario per la concessione dei brevetti.



Considerato che l'ufficio brevetti europeo ha previsto che tali brevetti possano essere depositati in lingua tedesca, inglese o francese e che l'Italia non ha tuttora aderito alla convenzione, negli anni a venire la Camera di commercio dovrà sostenere gli inventori interessati alla concessione di un brevetto europeo, fornendo loro consulenza e assistenza per il deposito dell'invenzione.

### Sicurezza dei prodotti

La Camera di commercio è Ente di riferimento per la marcatura CE e la sicurezza dei prodotti. Tali compiti, di natura istituzionale sono da sempre svolti tenendo conto del particolare contesto in cui esercita la propria azione l'Ente. Nel futuro si dovrà potenziare la collaborazione con gli organi di controllo titolari in primis a vigilare sulla sicurezza dei prodotti commercializzati nella nostra Provincia.

La Camera di Bolzano si occupa anche della delicata tematica del "Made in". La complessa vicenda normativa che ha visto l'Italia perdente davanti alla Corte di giustizia UE ha riproposto l'oneroso

## AREA STRATEGICA II – ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

tema dell'indicazione "Made in" sui prodotti dell'Unione.

La Camera di commercio di Bolzano dovrà vigilare sul corretto utilizzo del "Made in" e si farà parte attiva a livello nazionale e comunitario affinché si pervenga ad una definizione condivisa delle modalità di utilizzo del "Made in".

### Agricoltura

Le competenze della Camera di commercio nel campo dell'agricoltura derivano in primo luogo dall'autorizzazione ministeriale come Organismo di controllo per i vini. L'attività si estende, quindi, quasi esclusivamente al settore vitivinicolo.

Nel lungo termine il settore dovrà concentrarsi su una semplificazione delle procedure ed un conseguente snellimento burocratico accentuando il ricorso alle pratiche digitali considerando, tuttavia, l'impatto che la digitalizzazione ha sulle piccole e micro imprese vitivinicole.

Il reparto dovrà intensificare le sue collaborazioni con il settore vitivinicolo e l'Organizzazione Export Alto Adige - EOS in riferimento alla promozione della vendita dei vini e degli altri prodotti agricoli coltivati nella nostra regione.



### Giustizia alternativa

Il mondo degli affari, moderno e rapido, ha bisogno di decisioni veloci quando si tratta di dirimere divergenze o controversie fra le parti di un contratto.

La Camera di commercio offre, a tal fine, due sistemi di giustizia alternativa: la Camera arbitrale e la mediazione.

La Camera arbitrale consente di pervenire a soluzioni rapide, economiche e alternative al Tribunale ordinario, risolvendo la controversia mediante un lodo. La Camera arbitrale della Camera di commercio offre tre procedimenti diversi: arbitrato, arbitraggio e perizia contrattuale.

Un servizio offerto, in esclusiva, dalla Camera arbitrale della Camera di commercio di Bolzano consiste nella possibilità di svolgere i procedimenti sia in lingua tedesca sia in lingua italiana senza costi aggiuntivi.

L'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Bolzano è stato iscritto, nel 2010, nel registro nazionale degli organismi di mediazione al numero 75. All'epoca era il primo organismo

di mediazione operante in Alto Adige. Dopo la reintroduzione della mediazione obbligatoria, nell'anno 2013, l'Organismo di mediazione della Camera di commercio gestirà annualmente circa 300 mediazioni, basandosi sui dati statistici dell'esperienza pregressa; in questo modo la Camera di commercio contribuisce concretamente a migliorare l'efficienza della giustizia. Un procedimento di mediazione svolto con successo permette alle imprese di risparmiare molto tempo e denaro.



# AREA STRATEGICA III

## SERVIZI ALLE IMPRESE

La Camera di commercio svolge, anche attraverso le due aziende speciali Istituto per la promozione dello sviluppo economico ed Organizzazione Export Alto Adige - EOS numerose attività a favore delle imprese altoatesine.

In un periodo di crisi tali servizi devono essere migliorati e resi più competitivi onde agevolare le imprese nello sviluppo del loro business.

Tra i servizi alle imprese rientrano, prioritariamente, le attività dell'Istituto di ricerca economica, la formazione, la creazione d'impresa, lo sviluppo d'impresa, l'innovazione nonché l'internazionalizzazione e la promozione delle vendite.

La Camera di commercio curerà uno scambio di informazioni con le associazioni economiche e sindacali, allo scopo di offrire alle imprese servizi di ottima qualità, anche inerenti ai vantaggi della contrattazione collettiva, evitando duplicazioni e sovrapposizioni. Saranno coinvolti tutti i settori di competenza della Camera di commercio (principalmente gli argomenti di natura generale trattati nella formazione e le attività di consulenza).

### **Ricerca ed informazione economica**

L'Istituto di ricerca economica conduce analisi, studi e ricerche al fine di fornire alla Camera di commercio, all'Amministrazione provinciale, alle associazioni di categoria e alle imprese le informazioni necessarie per poter comprendere meglio l'articolazione di tutti i fenomeni economici, per tentare di prevedere l'andamento dell'economia, per impostare in modo ottimale eventuali interventi di sostegno e per individuare i cosiddetti megatrends verso i quali tende la nostra società e quindi la nostra economia.

## AREA STRATEGICA III – SERVIZI ALLE IMPRESE

Anche nei prossimi anni dovranno essere gestiti dei concetti chiave per lo sviluppo dell'economia locale tra cui:

- la raggiungibilità della nostra regione per persone, merci e dati;
- la riduzione del carico fiscale sulle nostre imprese;
- la promozione del plurilinguismo come fattore di successo dell'economia altoatesina;
- la sburocratizzazione;
- l'efficiente uso dei mezzi a disposizione del governo locale.

### Formazione

L'azienda speciale Istituto per la promozione economica gestisce, ormai da oltre 30 anni, la formazione professionale attraverso il WIFI-formazione.

L'obiettivo di tutte le iniziative formative è di potenziare le competenze degli imprenditori e dei loro collaboratori affinché possano operare con successo anche in futuro. Qualità e orientamento ai clienti sono i principi fondamentali secondo i quali vengono, e verranno, organizzate le manifestazioni formative.

L'istituto di formazione dovrà concentrare le sue attività a argomenti attuali come le strategie per battere la crisi, l'acquisizione di clienti nuove, il Cross Media Marketing, ecc. avvalendosi, tra l'altro, di nuove tecnologie come l'e-learning.

Oltre alle manifestazioni formative già note ed affermate, il WIFI dovrà intensificare la collaborazione con gli altri servizi della Camera di commercio, come ad esempio l'ufficio Tutela dell'ambiente, servizio metrico e sicurezza dei prodotti, per sostenere gli imprenditori locali per facilitare gli adempimenti in materia ambientale.

È prevista, già a partire dal 2013, una stretta collaborazione con il servizio creazione d'impresa per la formazione di aspiranti imprenditori, con il servizio innovazione per l'istruzione di responsabili dell'innovazione, con l'Organizzazione Export Alto Adige - EOS per la promozione dell'export nonché con la Camera arbitrale ed il Registro imprese.

### Innovazione e sviluppo d'impresa

Il reparto innovazione e sviluppo d'impresa accompagna l'imprenditore dalla creazione della sua impresa fino alla successione e fornisce consulenza e informazione relativamente alla cooperazione,



## AREA STRATEGICA III – SERVIZI ALLE IMPRESE



l'innovazione, la conciliazione di famiglia e lavoro.

Tale servizio dovrà indirizzare le sue attività a nuovi ed attuali concetti che permettono di aumentare la competitività delle nostre imprese e di sostenerle durante ogni avvenimento che potrà influenzare la loro vita.

La Camera di commercio dovrà porre l'accento sul rafforzamento della qualificazione imprenditoriale, sulla sensibilizzazione verso nuovi compiti all'interno dell' sviluppo d'impresa, sul rafforzamento e sulla promozione della conciliazione di famiglia e lavoro e, infine, sulla promozione dello spirito imprenditoriale.

Durante l'attuale periodo di crisi una delle difficoltà delle imprese riguarda, soprattutto, l'accesso al credito. Sia per avviare un'attività imprenditoriale, sia per superare momenti difficili o per investire per ottimizzare la produttività, l'imprenditore necessita dei relativi mezzi finanziari. Nel prossimo quinquennio la Camera di commercio dovrà agevolare l'accesso al credito, sostenendo le cooperative di garanzia credito. Tali cooperative sostengono le imprese riducendo, di fatto, l'onere del debito e/o consentendo all'impresa di accedere al credito.

### Etichettatura dei prodotti

Il servizio offre un aiuto concreto agli operatori per la corretta etichettatura dei prodotti alimentari destinati al mercato italiano.

È stato elaborato un software, denominato "Food Label Check", che permette agli imprenditori di redigere in modo rapido e formalmente corretto le etichette.

Nei prossimi anni sarà necessario intensificare l'attività di informazione degli imprenditori interessati allargando la platea delle imprese destinatarie del prodotto.

### Internazionalizzazione e promozione economica

I servizi alle imprese, gestiti dall'azienda speciale Organizzazione Export Alto Adige - EOS, riguardano l'internazionalizzazione e la promozione delle vendite.



## AREA STRATEGICA III - SERVIZI ALLE IMPRESE

Un obiettivo di lungo periodo del servizio che si occupa dell'allacciamento di contatti (realizzazione di una rete stabile di partenariato) e la gestione degli affari consiste nell'accompagnare l'imprenditore in tutti i passi necessari per accedere al mercato estero. Attraverso manifestazioni formative e consulenze nella pianificazione delle attività, viaggi d'affari per allacciare di contatti e attraverso un helpdesk su contratti, organizzazione e finanze l'ente dovrà fornire un supporto mirato per il percorso di internazionalizzazione. L'assicurazione export deve essere resa disponibile al più grande numero di imprese che intendono accedere ai nuovi mercati così da garantire loro il superamento di quel gap che hanno avuto sinora rispetto alle imprese di altri paesi come la Germania o la Francia, che hanno un efficiente servizio di assicurazione dell'export.

L'attività di internazionalizzazione sarà resa più effettiva attraverso studi attivi di mercato (anche per stabilire su quali paesi focalizzare l'attenzione) e attraverso analisi di esigenze e bisogni. Contemporaneamente le imprese dovranno poter accedere a consulenze mirate e a soluzioni su misura per l'export (Exportcoach).



Per quanto riguarda la commercializzazione la Camera di commercio dovrà ampliare la gamma dei prodotti che promuove e rappresenta in occasione di campagne pubblicitarie, di eventi e fiere. È necessario puntare a una collaborazione intersettoriale nella promozione di prodotti e servizi locali, per riuscire a promuovere l'Alto Adige nel suo insieme. In tal senso dovranno essere formulate proposte per disciplinare l'utilizzo del marchio collettivo.

Onde garantire un'efficiente offerta di servizi alle imprese locali da parte delle società provinciali che si occupano di promozione (TIS - BLS - SMG) e quelle camerali (EOS) è necessario una maggiore integrazione e concertazione, evitando doppioni. Sarebbe auspicabile che la Camera e la Provincia promuovessero in particolare una fusione EOS-SMG al fine di massimizzare gli effetti delle attività di marketing. È fondamentale avere una dettagliata ripartizione dei compiti fra le aziende speciali e ottimizzare il back office.



La Camera di commercio esaminerà e perseguirà, in collaborazione con la Provincia autonoma di Bolzano, la realizzazione di un immobile. Tale immobile dovrà fungere da vetrina per prodotti altoatesini e per la promozione dell'Alto Adige come meta turistica. Inoltre, sarebbe possibile razionalizzare molti servizi per l'economia (per esempio cooperative di garanzia crediti e consorzi per la protezione dei marchi altoatesini, aziende speciali, ...) realizzando un "polo dell'economia" centrale.

Oltre alle citate società e agenzie si potrebbe prevedere dello spazio libero da mettere a disposizione delle start-up degli uffici open space con concessione internet di ultima generazione per permetter

## AREA STRATEGICA III – SERVIZI ALLE IMPRESE

un avvio delle attività imprenditoriali a un costo più basso, affinché possano prima sviluppare la loro impresa e interessarsi, solo in un secondo momento, di una sistemazione opportuna per le attività da loro gestite.



# AREA STRATEGICA IV

## SERVIZI AMMINISTRATIVI EFFICIENTI

Il reparto Servizi amministrativi gestisce e sostiene tutti i singoli uffici dell'ente e svolge le attività in materia di contabilità, contratti, amministrazione del personale e gestione informatica.

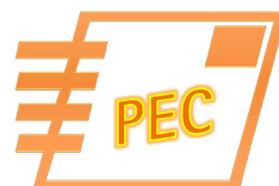
Un servizio amministrativo funzionante deve orientare le sue attività alla trasparenza e alla professionalità, garantita da personale altamente qualificato e continuamente formato.

La qualità dei servizi viene periodicamente controllata, migliorata e certificata da un ente certificatore, con l'obiettivo di creare valore e di infondere fiducia all'interno dell'Ente. Anche in futuro i servizi svolti dall'amministrazione dovranno diventare sempre più trasparenti, più snelli e il meno burocratico possibile. La Camera di commercio interpellierà più spesso le imprese nel tentativo di offrire servizi sempre più efficienti.

Una riduzione del carico burocratico potrà essere raggiunta, tra l'altro, anche attraverso una forte digitalizzazione di tutti i procedimenti amministrativi, attraverso soluzioni che, oltre a permettere un minor impiego di mezzi finanziari, generano un risparmio di tempo e, soprattutto, di risorse umane.

L'attuale sito Internet della Camera di commercio sarà adeguato alle esigenze dei servizi e della rappresentanza degli interessi svolta dalla Camera di commercio e dovrà diventare un portale moderno e facile da usare.

Nell'ambito dei miglioramenti all'interno della struttura amministrativa dovrà essere predisposto e pubblicato un glossario con i più diffusi termini amministrativi ed economici, riportati in lingua italiana e tedesca.



### E - Government

Negli ultimi anni sono state introdotte numerose soluzioni di e-government che hanno riguardato non solo i processi interni ma anche i rapporti tra la Camera di commercio e le imprese.

L'uso della firma digitale e la casella di posta elettronica certificata hanno ormai sostituito, in parecchi procedimenti, l'utilizzo della carta. La Provincia autonoma di Bolzano ha introdotto con successo il portale per le gare telematiche, utilizzato da numerose amministrazioni pubbliche della provincia e da numerosi operatori economici ed in futuro da tutti i comuni. In collaborazione con la Provincia ed il Consorzio dei comuni la Camera di commercio ha avviato lo sportello unico per le attività produttive - SUAP, che permette alle imprese di svolgere tutti gli adempimenti necessari per l'inizio di un'attività attraverso un unico portale online.



Al fine di permettere una maggior trasparenza delle attività della pubblica amministrazione, i siti istituzionali sono diventati vere e proprie banche dati aperte che favoriscono un controllo diffuso da parte del cittadino sull'operato delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Vengono pubblicati, già oggi, tutti i provvedimenti amministrativi degli organi camerali, informazioni su incarichi di consulenza affidati a esterni, informazioni sulle funzioni ed il trattamento economico dei dirigenti, il tasso di assenza e maggior presenza del personale nonché tutti i pagamenti effettuati verso i fornitori della pubblica amministrazione.

Le Camere di commercio italiane rappresentano, oggi, un eccellente esempio in materia di informatizzazione amministrativa e dovranno impegnarsi, anche negli anni a venire, a promuovere e a diffondere l'utilizzo delle nuove tecnologie e soluzioni informatiche.

# LE RISORSE

I bilanci della Camera di commercio hanno registrato, nell'ultimo quinquennio, un andamento molto stabile che ha permesso all'ente di programmare e svolgere le attività istituzionali ed innumerevoli progetti senza dover ricorrere al mercato del credito.

A seguito delle misure di risparmio intraprese a livello nazionale, regionale e provinciale alcune somme concesse all'ente sono state parzialmente ridotte, tra cui anche una delle più importanti fonti di finanziamento, il contributo ricevuto ai sensi della legge regionale n. 5/1999. Il diritto annuale genera, invece, un gettito sostanzialmente stabile, pari a circa 10 milioni all'anno.

Tra gli impieghi da ormai quattro anni oltre la metà dei costi dell'ente riguardano gli interventi economici. Il carattere di "impresa di servizi" comporta, inoltre, una notevole spesa per il personale. Nonostante l'adozione di varie misure di risparmio le spese per il funzionamento ammontano a circa 4 milioni annui.



Nel prossimo quinquennio, a seguito della riduzione del contributo regionale, la Camera di commercio dovrà trovare altre possibilità di risparmio, senza dover procedere a una cancellazione di servizi a favore delle imprese.

## LE RISORSE

### Fonti e impieghi 2014 - 2018

Nella tabella che segue sono rappresentati le fonti che si prevedono prudenzialmente di conseguire nel periodo considerato.

FONTI	2014	2015	2016	2017	2018
diritto annuale	10.750.000	10.800.000	10.800.000	10.850.000	10.850.000
diritti di segreteria	2.700.000	2.720.000	2.725.000	2.730.000	2.735.000
contributi e entrate diverse	14.884.000	15.012.000	16.536.000	16.540.000	16.542.000
altri fonti	1.570.000	1.390.000	1.512.000	1.530.000	1.620.000
<b>TOTALE FONTI</b>	<b>29.904.000</b>	<b>29.922.000</b>	<b>31.573.000</b>	<b>31.650.000</b>	<b>31.747.000</b>

Dalla tabella che segue si evincono gli impieghi programmati per il prossimo quinquennio. Mentre gran parte delle somme continuerà a essere destinata a interventi economici, attraverso varie misure di risparmio le spese del personale e per in funzionamento degli ufficio subiranno solo leggeri incrementi.

Obiettivo dell'Ente è quello di aumentare costantemente l'incidenza della spesa per interventi economici sul totale della spesa. Tale obiettivo garantisce una maggiore aderenza dei servizi offerti dalla camera alle esigenze delle imprese altoatesine. I mezzi che vengono esatti sul territorio dovrebbero tornare nella maggior misura possibile a favore degli operatori economici locali.

IMPIEGHI	2014	2015	2016	2017	2018
interventi economici	15.654.000	15.648.000	17.185.000	17.180.000	17.155.000
personale	7.900.000	7.918.000	8.027.000	8.135.000	8.13.000
funzionamento	4.950.000	4.955.000	4.959.000	4.965.000	5.045.000
altri impieghi	1.400.000	1.401.000	1.402.000	1.370.000	1.408.000
<b>TOTALE IMPIEGHI</b>	<b>29.904.000</b>	<b>29.922.000</b>	<b>31.573.000</b>	<b>31.650.000</b>	<b>31.747.000</b>

Segue una tabella che riporta i risultati previsti per i prossimi anni. I risultati negativi verranno coperti dagli avanzi patrimonializzati negli esercizi precedenti.

SALDI	2014	2015	2016	2017	2018
	0	0	0	0	0

La volontà di razionalizzare la spesa per il personale ed il rispetto del patto di stabilità interno hanno comportato una riduzione del personale camerale negli ultimi anni nonostante sia cresciuto il numero delle attribuzioni che la Camera di commercio ha assunto recentemente. L'informatizzazione ha rivoluzionato il lavoro di tutti gli uffici generando una netta riduzione dei tempi legati alla gestione degli affari permettendo all'Ente di dirottare risorse umane a quei servizi

## LE RISORSE

che più sono orientati alle attività di consulenza. Obiettivo della gestione delle risorse umane rimane la contrazione nello svolgimento di lavori standardizzati ed informatizzabili e, quindi, l'ulteriore potenziamento delle attività informative e consulenziali. Concreti risultati si potranno ottenere con la completa attuazione del piano formativo già previsto dalle vigenti disposizioni contrattuali.

Nella seguente tabella è esposta la strutturazione del personale al 31.12.2012 suddivisa per funzioni istituzionali (così come previsto nel DPR 254/2005). Il numero del personale è comprensivo dei collaboratori che operano nelle aziende speciali camerali con contratto regionale e non comprende i collaboratori alle dirette dipendenze delle aziende medesime.

Funzione	Numero dipendenti
A - Segreteria generale e organi istituzionali	4,80
B - Servizi di supporto	34,55
C - Anagrafe e servizi di regolazione del mercato	41,70
D - Studi, formazione, informazione e promozione economica	43,95
Totale	125,00



## LE RISORSE

La Camera di commercio è titolare di diverse partecipazioni. Periodicamente la Giunta verifica la strategicità delle quote detenute dalla Camera. Qualora, per qualsiasi motivo, una partecipazione non dovesse più risultare "strategica" la Camera di commercio procede senza indugio alla cessione.

Nella tabella che segue vengono riportate le partecipazioni di cui è titolare l'Ente al 31.12.2012.

Azienda speciale/Società	Partecipazione
Istituto per la promozione dello sviluppo economico	100,0000%
Organizzazione export Alto Adige - EOS	100,0000%
Ente autonomo Magazzini Generali, Bolzano	35,0000%
Consorzio per la realizzazione del mercato generale all'ingrosso S.r.l., Bolzano	24,0000%
TIS - Techno Innovation Südtirol Alto Adige S.c.p.a., Bolzano	22,8358%
Fiera di Bolzano, S.p.A. Bolzano	4,7913%
Melany Soc. coop. a r.l. Merano	0,4400%
Consorzio Controllo di qualità Alto Adige, Bolzano	11,1111%
Tirreno-Brennero S.r.l., La Spezia	0,0165%
Ecocerved S.r.l., Roma	0,4000%
Autostrada di Alemagna S.p.A., Venezia	0,5887%
Garfidi - cooperativa di garanzia Alto Adige, Bolzano	-
Autostrada del Brennero S.p.A, Trento	0,8414%
Racines-Giovo S.r.l., Racines	1,4173%
Infocamere, Roma	0,2933%
Tecno Holding S.p.A., Roma	0,2077%
Alto Adige Marketing S.c.p.a., Bolzano	4,0000%
Tecnoservicecamere S.c.p.A., Roma	0,0881%
IC Outsourcing S.r.l., Padova	0,1760%
JOB Camere S.r.l., Padova	0,1760%
Borsa Merci Telematica Italiana S.c.p.A., Roma	0,1255%