

Allegato "A"

**PIANO TRIENNALE
DELLA PERFORMANCE
2012/2014**

- aggiornamento 2013 -

Adeguata con i processi di pianificazione, programmazione, controllo, valutazione, rendicontazione e trasparenza previsti dal d.lgs 150/2009

INDICE		
Parte I - Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder esterni		
	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	3
	Come operiamo	3
<i>Identità</i>		
	L'amministrazione "in cifre"	4
	Mandato istituzionale, missione e visione	7
	Albero della performance	8
Parte II - Analisi del contesto interno ed esterno		
<i>Analisi del contesto esterno</i>		
	Il contesto economico e sociale della Provincia	9
	Il quadro normativo di riferimento	12
	Le relazioni istituzionali della Camera	16
<i>Analisi del contesto interno</i>		
	La struttura organizzativa della Camera	17
	Le infrastrutture e le risorse tecnologiche	19
	Le risorse umane	21
	Le risorse finanziarie	25
Parte III - Programmazione strategica e programmazione operativa		
<i>Obiettivi strategici</i>		33
<i>Obiettivi di performance organizzativa</i>		34
<i>Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi</i>		38
	Obiettivi assegnati al personale dirigenziale	38
<i>Processo seguito e le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance</i>		
	Fasi, soggetti e temi del processo di redazione del piano	42
	Coerenza con la programmazione economico – finanziaria e di bilancio	44
	Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione	44
	Rappresentazione delle analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico effettuata per ciascuna rea Strategica	49
<i>Schede tecniche</i>	Albero della performance (Grafico)	53
	Albero della performance (Schede)	

SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI

Chi siamo

(illustrazione delle caratteristiche storiche, organizzative e gestionali della Camera di Commercio)

La Camera di Commercio di Teramo è un Ente autonomo di diritto pubblico che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e i consumatori e promuove lo sviluppo dell'economia provinciale. Costituita il 31 agosto 1862 è una delle Camere di Commercio più antiche d'Italia, con una tradizione di forte impegno per lo sviluppo dell'industria, dell'agricoltura, del commercio e dell'artigianato, ma anche della cultura e della formazione tecnica e commerciale. La Camera di Commercio di Teramo è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più 7 componenti, eletta dal Consiglio, formato a sua volta da 27 consiglieri espressi dalle categorie economiche maggiormente rappresentative della Provincia. La struttura organizzativa della Camera è guidata dal Segretario Generale coadiuvato da un vicario e da un dirigente con contratto a tempo determinato.

Cosa facciamo

La Camera di Commercio di Teramo è prima di tutto interlocutore delle imprese che operano nella Provincia , ma è anche un'istituzione al servizio dei cittadini/consumatori attiva accanto agli enti locali per lo sviluppo economico sociale e culturale.

Rispetto alle imprese, ai consumatori ed ai cittadini la Camera di Commercio di Teramo svolge le seguenti attività:

attività amministrativa: tenuta albi, elenchi ruoli nei quali vengono registrati e certificati i principali eventi che caratterizzano la vita di ogni impresa;

attività di promozione ed informazione economica: sostegno alle imprese, promozione dello sviluppo economico e monitoraggio, studio ed analisi dei dati sull'economia locale;

attività di regolazione del mercato: a) conciliazione/arbitrato: composizione delle controversie derivanti dalle relazioni economiche tra imprese e tra imprese e cittadini; b) Brevetti e Marchi: attività connessa al codice della proprietà industriale D.Lgs. 30/2005; c) protesti cambiari: attività connessa alla normativa sui protesti di cambiali pagherò ed assegni bancari; d) metrologia legale: attività di verifica e sorveglianza strumenti per pesare e per misurare; saggio dei metalli preziosi; e) attività sanzionatoria quale "Autorità" per l'irrogazione delle sanzioni amministrative secondo i dettati della Legge 689/81; f) informazione e sorveglianza per il rispetto del codice del consumo nonché per la sicurezza dei prodotti; g) raccolta e revisione "usi e consuetudini".

Come operiamo

Le innovazioni ed i nuovi compiti assegnati, nel corso degli ultimi anni, alle Camere di Commercio (COMUNICA e SUAP) hanno posto tali Enti in interfaccia non solo con le imprese, ma anche con le altre Pubbliche Amministrazioni. Il registro delle imprese oggi risulta depositario di informazioni in entrata ed in uscita verso altri Enti Pubblici pertanto, assume sempre più maggiore importanza lo sviluppo di fattive collaborazioni con gli stessi (Comuni, INPS, INAIL ed Agenzie delle Entrate).

IDENTITA'

L'Amministrazione in cifre:

Al 31.12.2012 la Camera di Commercio di Teramo risulta dotata di n. 53 dipendenti così articolati nelle diverse categorie funzionali:

Categoria	Dotazione al 30.9.2012	Dotazione al 31.12.2012	Posti occupati
Segretario Generale			1
Dirigenziale	3	3	2*
D	14	10	9**
C	25	22	22***
B	20	17	16****
A	4	3	3
TOTALE	66	55	53

* n. 1 unità a tempo determinato

** n.1 unità è in part time al 50%

*** n. 1 unità in part time

**** n. 1 unità in part time

Si precisa che, la dotazione al 31.12.2012, è stata rideterminata dalla Giunta camerale con deliberazione n.197/13.12.2012 avente ad oggetto "Rideterminazione della dotazione organica del personale e rilevazione delle eccedenze". Con tale provvedimento, oltre alla modifica della dotazione organica, è stato deliberato di non rilevare alcuna eccedenza di personale ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del D. Lgs. n. 165/2001, come riformulato dalla Legge n. 183/2011.

Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

Tenuto conto anche delle linee Unioncamere, in tale paragrafo vengono rappresentate le spese relative alla gestione corrente complessivamente previste l'anno di riferimento che saranno analiticamente rappresentate nei paragrafi successivi.

Il preventivo economico della Camera di Commercio di Teramo per l'anno 2013, approvato dal Consiglio camerale nella seduta del 13 dicembre 2012, fa rilevare i seguenti dati complessivi:

Descrizione	Anno 2013
Totale oneri gestione corrente previsti	8.737.163,86
Quota oneri gestione corrente relativa al personale	2.326.706,59

Il numero di strutture territoriali

La Camera di Commercio di Teramo è dotata di n.2 sedi distaccate di cui, una ad Alba Adriatica ed una a Mosciano S. Angelo, mentre non è dotata di aziende speciali. Le sedi distaccate forniscono i seguenti servizi: rilascio di certificati e visure RI/AA e Protesti, vidimazione dei libri sociali, rilascio dei certificati d'origine e visti sui documenti per l'estero, rilascio delle CNS e delle BK, rilascio delle carte cronotachigrafiche, accettazione delle domande per l'iscrizione ad Albi, Ruoli e R.I., gestione della cassa giornaliera.

La Camera di Commercio garantisce l'apertura al pubblico dei propri uffici tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:45 alle ore 12:30, ed il martedì ed il giovedì pomeriggio, dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Presso le sedi distaccate invece viene osservato il seguente orario di apertura al pubblico: tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

Al 31.12.2012 al registro delle imprese della Camera di Commercio di Teramo risultano iscritte n. 42.754 imprese.

Partecipazioni

Al 31.12.2012, la Camera di Commercio di Tramo, detiene le seguenti partecipazioni in Enti e società di interesse strategico per lo sviluppo del sistema economico provinciale:

SETTORE DI APPARTENENZA	DENOMINAZIONE
Istituti di Credito	Banca Tercas spa
Società del sistema camerale	Infocamere società consortile di informatica delle cciaa
	Tecno Holding spa
	Borsa Merci Telematica Italiana scpa
	Retecamere soc consortile a.r.l.
	Job Camere srl
	IC Outsourcing soc cons a r.l.
	Tecnocamere soc cons p.a.
Società e Consorzi costituiti per lo sviluppo dell'Economia locale	Gran Sasso Teramano spa
	SAGA società abruzzese gestione aeroporto spa
	Consorzio Alfa – Consorzio abruzzese per lo sviluppo industriale soc cons p.a.
	Centro Ceramico Castellano soc cons ar.l.
	Consorzio Sviluppo Industriale
	GAL – Gran Teramo soc cons a r.l.
	Fondazione ITS – Sistema agro – alimentare
	Consorzio Centro Fieristico del Mobile
	Ente Porto
	Consorzio Shopping in Teramo Centro – Centro Commerciale Naturale
	Consorzio Aprutino
	Consorform soc cons a r.l.
	Consorzio Distretto Industriale Vibrata – Tordino – Vomano soc. cons a r.l.
	Finanziaria di Partecipazione ed Investimenti SPA

Nel corso del 2012 la Camera di Commercio ha esercitato il diritto di recesso dalla società consortile a r.l. Borghi Montani che pertanto, non figura più in elenco.

Oltre alle partecipazioni sopra rappresentate, la Camera di Commercio di Teramo contribuisce con un contributo ordinario annuale ai seguenti organismi:

- Associazione denominata “Società della musica e del teatro Primo Riccitelli”
- Associazione FORUM delle CCIAA dell’Adriatico;
- Associazione interregionale Abruzzo, Lazio, Marche, Molise, Toscana e Umbria;
- Camera di Commercio Italiana per la Spagna
- Camera di Commercio Italiana di Monaco di Baviera
- The Italian chamber of commerce and industry of U.K.

Fanno parte del sistema camerale abruzzese anche l’Unione Regionale, il Centro Regionale per il commercio estero, il Centro Regionale per il Commercio Interno ed il CRESA .

A favore delle ultime associazioni citate la Camera di Commercio di Teramo eroga delle quote associative previste dallo statuto.

Mandato istituzionale, missione e visione della CCIAA di Teramo

Il *mandato istituzionale* della Camera di Commercio di Teramo rappresenta il perimetro nell'ambito del quale la stessa può operare.

Esso è rappresentato dall'art. 2 del D. Lgs n. 23/2010 che ha riformato la L. n.580/1993 e che esplicita le funzioni fondamentali assegnate alle Camere di Commercio, trasformando molte di quelle che fino ad oggi sono state attività in vere e proprie competenze riconosciute per legge: a) tenuta del registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 della presente legge, e degli altri registri ed albi attribuiti alle Camere di Commercio dalla legge; b) promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche; c) promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi; d) realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica; e) supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero, raccordandosi, tra l'altro, con i programmi del Ministero dello sviluppo economico; f) promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche; g) costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti; h) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti; i) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti; l) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci; m) raccolta degli usi e delle consuetudini; n) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

La consapevolezza degli organi camerali e dell'intera struttura sulle competenze affidate alle Camere di Commercio dal legislatore è fondamentale per delineare un programma di mandato e le connesse azioni annuali in coerenza con la riforma e con il nuovo ruolo assegnato.

La *missione* interpreta il mandato tenendo conto dell'indirizzo politico, delle attese degli stakeholder e dello specifico momento storico. Con la missione la Camera di Commercio individua cosa intende fare e perché vuole farlo.

La missione dell'Ente non può prescindere dalla definizione della *visione* ovvero della proiezione realistica del contesto di riferimento dell'Ente (economico- sociale, politico, culturale e tecnologico) entro cui l'organizzazione si troverà ad operare nell'arco di tempo corrispondente al mandato amministrativo.

Relativamente agli aspetti sopra rappresentati, nel documento di programmazione pluriennale approvato dall'attuale Consiglio per il periodo 2010/2015, tenuto conto dei compiti e del ruolo attribuito dal D. Lgs n.23 che ha riformato la L. n.580/1993, ha dettagliatamente rappresentato l'analisi del contesto interno ed esterno dell'Ente ed i suoi possibili sviluppi futuri.

Per l'individuazione della missione della Camera di Commercio di Teramo sono state prese in esame le seguenti funzioni dell'Ente:

- a) Ente al servizio delle imprese;
- b) Ente preposto alla regolazione del mercato;
- c) Ente orientato al miglioramento dell'attività amministrativa ed alla valorizzazione delle proprie risorse umane e del proprio patrimonio immobiliare.

La Camera, quale Ente al servizio delle imprese, deve favorirne la *competitività (attraverso azioni mirate di promozione, formazione, modernizzazione ed internazionalizzazione)*, la *razionalizzazione delle procedure amministrative e* la concreta attuazione di meccanismi di concertazione con gli altri enti territoriali locali al fine di consentire una migliore progettualità dello sviluppo sostenibile dell'economia locale.

La Camera, quale *Ente preposto alla regolazione del mercato, deve garantire un mercato più trasparente* per le imprese ed i consumatori, e più efficiente per la tutela della fede pubblica e deve sviluppare sistemi di giustizia alternativa per la risoluzione delle controversie a contenuto economico.

La Camera, quale *Ente orientato al miglioramento dell'attività amministrativa ed alla valorizzazione delle proprie risorse umane*, deve improntare le proprie azioni ai principi di economicità, efficacia, efficienza ed adattabilità ai rapidi mutamenti che si manifestano a livello istituzionale e deve ricercare efficaci strategie per il conseguimento dei propri fini istituzionali.

In relazione alle funzioni sopra rappresentate, nel documento di programmazione pluriennale erano state individuate le seguenti priorità strategiche:

	Priorità strategiche
Ente al servizio delle imprese	Internazionalizzazione dell'economia
	Sostegno allo sviluppo del sistema imprenditoriale locale
Ente regolatore di un mercato più trasparente	Diffusione dei servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore
Ente orientato al miglioramento dell'attività amministrativa ed alla valorizzazione delle proprie risorse umane	Semplificazione amministrativa, innovazione, miglioramento e promozione dei servizi del sistema camerale

Albero della performance

L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta, anche graficamente, i legami tra mandato istituzionale, missione, priorità strategiche, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi. Tale mappa dimostra come gli obiettivi, ai vari livelli e di diversa natura, contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo e coerente, al mandato istituzionale e alla missione. Essa fornisce una rappresentazione articolata, completa ed integrata della performance.

L'albero della performance della Camera di Commercio di Teramo è rappresentato nelle pagine che seguono. In relazione a tale prospetto si precisa quanto segue:

a) il mandato, la missione e le priorità strategiche sono state analiticamente rappresentati nei paragrafi precedenti;

b) le aree strategiche sono state articolate secondo il criterio dell'outcome atteso definito dall'art. 8 del D.Lgs n.150/2009. in modo da rendere immediatamente intelligibile agli stakeholder la finalizzazione delle attività dell'amministrazione rispetto ai loro bisogni ed alle loro aspettative.

Le aree strategiche individuate, in corrispondenza delle singole priorità, nel Piano Triennale della Performance approvato per il periodo 2011/2013, erano le seguenti:

PRIORITA' STRATEGICA	AREA STRATEGICA
Semplificazione amministrativa, innovazione, miglioramento e promozione dei servizi del sistema camerale	Processi interni
	Risorse camerale
	Servizi amministrativi alle imprese
	Trasparenza
Diffusione dei servizi di regolazione e tutela del consumatore	Regolazione del mercato e tutela del consumatore
Internazionalizzazione dell'economia	Internazionalizzazione
Sostegno allo sviluppo del sistema imprenditoriale locale	Innovazione e qualità
	Marketing e competitività territoriale
	Studi economici
	Sviluppo imprenditorialità
	Accesso al credito

Le aree strategiche indicate, così come previsto dalla delibera Civit n.112/2010, non coincidono con la struttura organizzativa, ma, in alcuni casi, sono trasversali a più unità organizzative.

c) L'albero della performance.

L'albero della performance rappresentato nella presente relazione rappresenta, in modo sintetico ed in modo analitico, in relazione ad ogni area strategica, gli obiettivi strategici, i programmi, gli obiettivi operativi e le azioni.

ANALISI DI CONTESTO ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

Il contesto economico e sociale della Provincia

La fase di prolungata crisi che attanaglia l'economia mondiale lascerà in eredità una certezza: i fattori che determinano le traiettorie di sviluppo dei mercati e delle intere economie sono definitivamente mutati e sono soggetti a continue e repentine trasformazioni che costringono i decisori economici, pubblici e privati, ad interpretare quasi quotidianamente i nuovi scenari di sviluppo e trovare le adeguate strategie di risposta.

La provincia di Teramo, oggi più che mai, si trova nel pieno di questa trasformazione strutturale, considerando che la dinamica dell'economia provinciale denota una elevata correlazione con gli andamenti nazionali ed internazionali.

La combinazione di una ampia gamma di variabili indipendenti dalla governance locale – la crisi finanziaria internazionale, le politiche di gestione dei debiti sovrani, la caduta del potere d'acquisto e quella dei consumi delle famiglie, la crisi di liquidità e le difficoltà di accesso al credito, le difficoltà del mercato del lavoro, la concorrenza dei produttori dei paesi emergenti, l'incremento dei costi energetici, ecc. - ha inferto delle crepe profonde al modello di specializzazione provinciale rendendo necessario individuare delle strategie di ristrutturazione ed adeguamento al nuovo scenario economico e sociale che si è affermato negli ultimi anni.

Gli andamenti rilevati nel corso del 2011, che trovano conferma anche nei primi nove mesi del 2012, denotano da un lato alcuni segnali di dinamismo, non tali però da innescare una

significativa inversione di tendenza, dall'altro lato evidenziano delle criticità strutturali proprie del modello di specializzazione provinciale.

Il modello economico provinciale si è strutturato nel corso degli ultimi cinquant'anni in maniera abbastanza equilibrata tra i diversi settori economici. Forte presenza delle attività manifatturiere ed artigianali, attività agricole in progressiva diminuzione e contemporaneo rafforzamento di alcune filiere, capillare diffusione delle attività commerciali, sviluppo di specifici segmenti turistici, graduale riduzione del terziario burocratico, lento sviluppo dei servizi alle imprese.

Nessuna di queste specializzazioni è risultata immune dal contagio degli effetti depressivi della crisi. Le attività manifatturiere sono state investite da un processo di ristrutturazione che ha determinato un nuovo assetto della specializzazione settoriale dell'industria teramana e, nonostante la spinta in avanti determinata, nell'ultimo biennio, dall'intensificarsi del processo di internazionalizzazione non riesce ad invertire la tendenza negativa. Il settore delle costruzioni risente in modo particolarmente significativo della crisi in atto, trascinando verso il basso anche molti comparti dell'artigianato.

L'agricoltura, oltre agli storici problemi di carattere strutturale, risente oltremodo della contrazione dei consumi delle famiglie, della difficoltà di collocamento dei prodotti, degli esigui margini economici di commercializzazione dei prodotti, della difficoltà a valorizzare completamente le potenzialità delle filiere emergenti (vino, olio, produzioni biologiche, carni, ecc.).

Il 2011 ha definitivamente sancito la crisi del settore del commercio in provincia di Teramo. Un settore caratterizzato da un alto turnover imprenditoriale, ma che negli ultimi anni vede gradualmente ridursi la propria dotazione strutturale ed evidenzia difficoltà economiche notevoli. L'impatto della crisi è risultato particolarmente incisivo nei centri storici dei comuni situati nella fascia collinare e montana del territorio provinciale, capoluogo incluso.

La riduzione del potere d'acquisto delle famiglie e la mancanza di un "prodotto turistico" con una specifica identità ed una riconosciuta visibilità, sono gli elementi di criticità che penalizzano lo sviluppo del "sistema" turistico provinciale. Il dato positivo che emerge dai dati più recenti è il recupero dei flussi turistici ante terremoto.

Il settore dei servizi si muove con dinamiche opposte a secondo dei comparti di specializzazione: scende il ruolo del terziario burocratico, aumenta il peso dei servizi sociali ed alle persone, è ancora insufficiente la diffusione delle attività terziarie di supporto alle imprese.

L'analisi dei dati relativi all'anno 2011, i cui principali risultati vengono di seguito evidenziati, rappresenta una economia provinciale ancora in affanno, anche se interessata da incoraggianti segnali di vitalità.

- Segni di vitalità imprenditoriale: per il secondo anno consecutivo, dopo un quadriennio interessato da processi di ridimensionamento e ristrutturazione, il tasso di sviluppo imprenditoriale evidenzia un incremento dell'1% che scaturisce dalla differenza tra il valore del tasso di natalità, posizionato al 7,3% (7,5% l'anno precedente) e del tasso di mortalità stabile al 6,3%. In valore assoluto ciò si traduce in un incremento di 374 imprese rispetto all'anno precedente. Le società di capitale presentano la dinamica più favorevole (+4,7%), seguite dalle società di persone (+0,5%), mentre restano su valori stazionari le imprese individuali (+0,1%).

Per quanto concerne l'andamento dei vari settori si rileva ancora un andamento negativo per le attività agricole, le costruzioni edili, il commercio e la ristorazione. Tra le attività industriali continua la perdita di unità produttive nel settore del mobile e della pelletteria. Il risultato positivo è determinato dal macro settore dei servizi e dalla voce "imprese non classificate".

- E' proseguito anche per il 2011 il ridimensionamento strutturale del settore artigiano: lo stock di imprese iscritte a fine anno è di 9.558 unità, in calo di 76 unità (- 47 unità nel 2010 e -185 nel 2009), quale risultato di un tasso di natalità pari a 7,3% e di mortalità del 8,1%. Il tasso di sviluppo si posiziona a -0,8%, in linea con il dato medio regionale (-0,8%) e nazionale (-0,7%).

La vivacità imprenditoriale riguarda sempre più le donne ed i giovani. Le imprese femminili sono cresciute allo stesso tasso dell'anno precedente (+ 1,7%) passando da 9.682 a 9.850.

Allo stesso tempo lo stock di imprese guidate da *under 35*, che ammonta in provincia a 4.499 unità, è aumentato nel corso del 2011, di 545 unità, quale risultato di 940 iscrizioni e 395 cessazioni. Elevata la percentuale di imprese giovanili condotte in via esclusiva da *under 35*: l'86,7% del totale. La spinta che manifestano le componenti femminili e giovanili all'avvio di nuove imprese ha una forte correlazione con le difficoltà economiche congiunturali e con alcuni aspetti strutturali del sistema provinciale: da un lato sembra evidente l'utilizzo dell'autoimprenditorialità come strumento di auto impiego, dall'altro vi è una forte specializzazione di tali imprese nelle attività più tradizionali, caratterizzate da basse barriere all'entrata e minor fabbisogno di capitale iniziale.

Gli imprenditori extracomunitari passano da 4.246 a 4.445, risultato determinato da 552 iscrizioni e 398 cancellazioni. Anche per l'imprenditoria straniera, così come per le imprese femminili e quelle giovanili, i settori di specializzazione sono nel settore delle costruzioni, del commercio al dettaglio, dei servizi di ristorazione e delle coltivazioni agricole. Per la prima volta negli ultimi anni si rileva un dato negativo per quel che riguarda il settore delle costruzioni edili. La Cina, l'Albania e le nazioni dell'Africa Settentrionale restano le principali aree di origine degli imprenditori stranieri della nostra provincia.

Le imprese teramane che nel corso del 2011 hanno avviato una procedura concorsuale sono 89 (in 79 casi si tratta di fallimenti): un calo del 17,6% rispetto alle 108 del 2010. Le procedure sono maggiormente concentrate nei settori di tradizionale specializzazione dell'economia teramana, quali il manifatturiero (39), le costruzioni (18) ed il commercio (17)

Segnali contrastanti provengono dal mercato del lavoro, anche se sembrano prevalere le indicazioni positive. Gli occupati sono aumentati di 1.400 unità (da 118.800 a 121.200 unità), le persone in cerca di occupazione sono diminuite di 400 unità (da 11.200 a 10.800 unità), così che il tasso di disoccupazione dopo il sostanzioso incremento del 2010 (+2,6% rispetto al 2009) scende di 0,4 punti attestandosi al 8,6%. Tra i diversi settori di attività economica l'industria in senso stretto ha beneficiato dell'incremento più significativo dell'occupazione (+ 2.100), seguita dai servizi (+1.500 unità) mentre risultano in calo gli occupati in agricoltura (-1.200 persone), stabili nel settore delle costruzioni.

Le ore complessivamente autorizzate di Cassa Integrazione Guadagni sono diminuite da 12 a 9 milioni di ore (-22,7%), quale risultato di un incremento della CIG ordinaria da 2,5 a 3,9 milioni di ore e la riduzione della CIG straordinaria da 9,4 a 5,3 milioni di ore.

Il 2011 ha confermato l'inversione di tendenza dell'anno precedente, dopo il disastroso 2009 che è stato l'anno "nero" dell'export teramano (-26%). Nel 2011 le esportazioni provinciali sono cresciute del 17,8%, migliorando il buon risultato del 2010 (+14,6%). Anche le importazioni sono cresciute in misura significativa (+ 12,9%), ad un tasso superiore al dato medio regionale e nazionale. Le migliori performance per l'export si rilevano per la componentistica auto (+ 26,5%), la carne conservata e lavorata, la gomma e plastica, i prodotti chimici, mentre meno sostenuto è stato l'incremento dell'export dell'abbigliamento (+ 3,3%), negativo quello dei mobili (-0,7%). Relativamente ai paesi di destinazione delle merci la Germania si conferma il paese "faro" dell'export provinciale (+ 27,9%); estremamente positiva la dinamica delle vendite verso gli Stati Uniti (+30,9%).

Nel corso del 2011 a fronte di una stazionarietà nei depositi bancari (+0,2%), in linea con il dato medio nazionale, gli impieghi sono aumentati del 4,2% presentando una dinamica superiore rispetto alla media nazionale (+ 2,25%)

Nell'ultimo biennio il sistema turistico provinciale ha recuperato i livelli dei flussi turistici ante terremoto. Infatti con la stagione 2011 sia gli arrivi che le presenze sono tornati sui livelli

del 2008; i primi sono cresciuti del 7,5% rispetto al 2010, l'incremento delle presenze è stato pari all'1,9%. A fronte di circa 532 mila arrivi si rilevano 3,7 milioni di presenze, con una durata media di soggiorno pari a 7,1 giorni.

Il processo di produzione della ricchezza, ha subito nel corso degli ultimi anni un progressivo rallentamento, riportando alcuni indicatori macroeconomici ai livelli di molti anni fa. Il tasso medio-annuo di crescita del valore aggiunto nel periodo 2010/2011 è stato per la provincia di Teramo pari allo 0,6%, meno della metà del risultato regionale e nazionale. Aumenta sempre più il gap tra il valore aggiunto pro capite provinciale ed il dato medio nazionale: 18.200 euro in provincia di Teramo, 22.900 euro per la media italiana, che in termini percentuali equivale al 79,1%, un valore di molto inferiore a quello raggiunto nei primi anni novanta, quasi il 90% della media italiana.

Il quadro normativo di riferimento

L'evoluzione del quadro normativo deve essere analizzata sia con riferimento al versante organizzativo interno sia al versante dei servizi offerti alle imprese ed ai cittadini.

Sul *versante interno*, l'evoluzione delle norme come ad esempio la finanziaria dello Stato, l'adozione di un nuovo regolamento di contabilità, l'approvazione di un nuovo contratto collettivo di lavoro ecc possono incidere in maniera più o meno determinante sull'organizzazione della Camera.

Allo stesso modo l'evoluzione delle norme che incidono direttamente sui servizi amministrativi alle imprese, possono prevedere l'attribuzione di nuove competenze stabilmente (istituzione di nuovi albi, l'introduzione di nuovi controlli, la tutela della fede pubblica, diritto societario ecc..) o temporaneamente (incentivi, rottamazione licenze ecc), con impatti anche sul versante organizzativo interno in termini di risorse da destinare alle nuove attività, di nuove professionalità da sviluppare, di organizzazione di nuovi servizi ecc.

Nel complesso, quindi, anche l'evoluzione giuridica e normativa a livello sia comunitario sia nazionale che regionale, introducendo vincoli che non è possibile ignorare, assume rilevanza nella definizione del quadro di riferimento.

Sul *versante esterno*, la consapevolezza da parte dei nuovi organi camerali e dell'intera struttura delle competenze affidate alle Camere di commercio dal legislatore, è fondamentale per delineare un programma di mandato e le connesse azioni annuali coerente con la riforma e con il nuovo ruolo assegnato.

In relazione alle considerazioni sopra rappresentate, occorre innanzitutto richiamare il D.Lgs di riforma della L. 580/1993 che è intervenuto a potenziare e rafforzare il ruolo, il rapporto tra le istituzioni, i compiti e le funzioni sul territorio nonché le modalità organizzative delle Camere di Commercio.

Le implicazioni che discendono dalla riforma si possono così riassumere:

- a) ammodernare le funzioni delle Camere, garantendo la loro uniformità su tutto il territorio nazionale;
- b) rafforzare l'autonomia;
- c) esaltare la funzione di partenariato attivo rispetto alle istituzioni;
- d) valorizzare la rappresentatività del sistema economico territoriale;
- e) raccordare le Camere in modo innovativo ed efficiente con le strategie delle politiche di sviluppo del Governo e delle Regioni;
- f) rendere più forte la loro legittimazione istituzionale nel solco del principio di sussidiarietà.

Nella sostanza, la riforma ha introdotto importanti novità quali, una nuova identità per le Camere di Commercio e per il sistema camerale, il rafforzamento ed ampliamento dei compiti e delle funzioni, il miglioramento ed una più efficiente ed efficace organizzazione delle risorse.

Questa riforma colloca nel modo giusto le Camere di Commercio nel quadro delle istituzioni del Paese, esaltando la rilevanza delle stesse, la loro rinnovata utilità per il sistema imprenditoriale come attori di primo piano.

Anche dal punto di vista giuridico, la natura riconosciuta alle Camere quali “enti pubblici dotati di autonomia funzionale”, attribuisce per legge il ruolo di enti rappresentativi ed esponenziali di comunità autonome, quali corpi intermedi della società, nel nostro caso la comunità delle imprese.

Alla luce della riforma il Programma di mandato non può che ispirarsi al riformulato art. 2 della legge, che esplicita le funzioni fondamentali assegnate alle Camere di Commercio, trasformando molte di quelle che fino ad oggi sono state attività in vere e proprie competenze riconosciute per legge.

La Camera di Commercio è ricompresa tra gli Enti di cui all’art. 2 - comma 1 – del D. Lgs n.165/2001 e nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione individuato dall’Istituto Nazionale di Statistica, pertanto, è soggetta a tutte le *disposizioni emanate negli ultimi anni per garantire il contenimento della spesa pubblica*. Tali prescrizioni sono state ulteriormente inasprite dal D.L. 95/2012 convertito con L. n.135/2012 che, oltre a limitare la possibilità di spesa per alcune tipologie di oneri di funzionamento, ha introdotto specifiche disposizioni in relazione all’utilizzo degli strumenti d’acquisto messi a disposizione da Consip spa relativamente agli approvvigionamenti di beni e servizi.

Le disposizioni sopra richiamate, impongono il versamento dell’importo corrispondente alla riduzione degli oneri di funzionamento al bilancio dello Stato pertanto, lo stanziamento rimane invariato, ma le risorse non sono tutte destinabili al finanziamento di iniziative della Camera.

Poiché le riduzioni ormai si ripetono da diversi anni ed hanno interessato sempre le stesse tipologie di costo (studi e consulenze, convegni, pubblicità, rappresentanza, relazioni pubbliche, autovetture ecc), lo stanziamento per essi prevedibile nei successivi preventivi risulterà particolarmente ridotto ed, in alcuni casi, quasi pari a zero; tale situazione pertanto, imporrà una maggiore attenzione ed oculatezza nella programmazione delle attività dell’Ente.

Nel corso degli ultimi anni sono inoltre intervenute diverse *normative che hanno apportato modifiche radicali all’erogazione dei servizi anagrafico – certificativi*. In particolare, abbiamo assistito alla completa telematizzazione del Registro delle Imprese, dapprima limitata alle sole società e, dal 1 aprile 2010, estesa anche alle ditte individuali. Tale trasformazione ha richiesto e richiederà, anche per il futuro, oltre alla garanzia della sicurezza delle informazioni, maggiore semplificazione, efficienza ed economicità dell’azione amministrativa con conseguenti ed inevitabili cambiamenti della struttura organizzativa dell’ufficio.

Alla ormai consolidata attività di rilascio della Carta Nazionale dei Servizi e delle Carte Tachigrafiche, si aggiungerà la necessità di rendere i servizi sempre più vicini agli utenti e fruibili attraverso una molteplicità di canali e di punti di accesso. Un passo significativo verso la semplificazione si è avuto con l’introduzione della Comunicazione Unica per la nascita dell’impresa che deve essere presentata al Registro delle Imprese e sostituisce tutti gli adempimenti relativi all’inizio dell’attività anche ai fini previdenziali, assistenziali e fiscali. Tale procedura, oltre a dare ulteriore impulso al processo di telematizzazione tra la Camera e gli utenti, ha migliorato le comunicazioni con le altre pubbliche amministrazioni. Con la comunicazione unica la Camera di Commercio è diventata l’interfaccia esclusivo nei rapporti tra la pubblica amministrazione e le imprese. Tale funzione ha assunto maggiore importanza con l’attivazione dello sportello unico per le attività produttive (SUAP), previsto dall’art. 38, comma 3 del D.L. 25.6.2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla L. n. 133/2008.

La Camera è diventata così l’unico interlocutore istituzionale anche dei prestatori dei servizi. Il SUAP costituisce uno strumento di semplificazione nell’accesso alle Amministrazioni competenti

per il rilascio delle autorizzazioni e le stesse sono tenute a garantire che presso lo Sportello Unico l'utente possa espletare tutte le formalità per l'accesso e l'esercizio di attività di servizi (rientranti nel campo di applicazione della Direttiva Servizi).

In base al decreto legislativo di attuazione della direttiva servizi, se i Comuni non hanno istituito lo sportello unico e se esso non risponde ai requisiti previsti dalla Legge, l'esercizio delle relative funzioni è delegato, anche in assenza di provvedimenti espressi, alle Camere di Commercio .

Le domande per l'accesso alle attività di servizi e per il loro esercizio, se contestuali alla comunicazione Unica, sono presentate al registro delle Imprese che le trasmette immediatamente allo sportello Unico; per le attività che non richiedono iscrizioni al Registro delle Imprese, il portale "impresa in un giorno " costituisce il punto di contatto nazionale con le Amministrazioni Statali, Regionali o Locali e con gli altri soggetti responsabili del controllo e della disciplina delle attività di servizi.

Per garantire la massima efficienza e fluidità del procedimento occorrerà attivare delle intense collaborazioni con le altre amministrazioni coinvolte e monitorare gli effetti del nuovo sistema sulle imprese.

Sempre in relazione ai servizi anagrafico – certificativi occorre ricordare che il DPR n.247/2004, introducendo la cancellazione d'ufficio delle ditte inattive, ha consentito l'avvio dell'attività di pulizia degli archivi con conseguente miglioramento della qualità delle informazioni.

Anche tale attività dovrà proseguire nel corso dei prossimi anni.

La recente legge di riforma delle Camere di Commercio ha definitivamente consacrato *le attività di regolazione del mercato e della tutela del consumatore* tra le attribuzioni dei nuovi enti camerali, individuando i seguenti ambiti di attività:

1. costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
2. predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
3. promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
4. vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
5. raccolta degli usi e delle consuetudini;

Nel prossimo biennio l'attenzione dell'Ente sarà rivolta al potenziamento delle attività finalizzate a garantire la trasparenza del mercato, come condizione essenziale per il corretto funzionamento dell'economia, per offrire alle imprese l'ambiente più idoneo allo sviluppo delle loro attività ed all'esplicitarsi della competizione economica.

In questo contesto il recente intervento legislativo sulla materia della mediazione civile e commerciale (D.Lgs 28/2010) aveva delineato uno scenario completamente rinnovato. La conciliazione (o mediazione come attualmente definita) era stata individuata dal legislatore come strumento privilegiato al fine di realizzare lo scopo deflativo del carico della giustizia ordinaria che rappresenta la finalità principale di tutta la riforma del processo civile in atto. A partire dal marzo 2011, era stata introdotta l'obbligatorietà del tentativo di mediazione, che diventava quindi condizione di procedibilità per potere adire le vie giudiziali, per un vastissimo ambito di materie. La previsione dell'obbligatorietà del tentativo di mediazione, assieme ad un articolato sistema di

incentivi, anche di natura fiscale, sarebbe servita indubbiamente a dare una forte accelerazione all'attività conciliativa. A livello nazionale, per il 2011 erano state elaborate previsioni che parlavano di circa un milione di cause all'anno che sarebbero confluite nelle sale di conciliazione.

In realtà, l'attività di mediazione, nel corso del 2011, non ha avuto lo sviluppo atteso che poteva presumersi derivante dalla dilazione, al marzo 2012, dell'obbligatorietà del tentativo di mediazione delle cause in materia di condominio ed assicurative, oltre che dalle resistenze opposte dall'ordine degli avvocati all'applicazione delle nuove disposizioni. Anche nel 2012, comunque, le aspettative sono state contenute sia per le ragioni innanzi indicate che per la costituzione di altri quattordici organismi operanti nella materia tra cui quello costituito dall'ordine degli avvocati che sicuramente gestisce il maggior numero di procedure

Rispetto agli sviluppi normativi sopra rappresentati, nel piano triennale approvato per il periodo 2011/2013, in considerazione degli importanti sviluppi del servizio era stata prevista una percentuale di incremento annuale pari al 45%. In fase di redazione del piano per il periodo 2012/2014, le incertezze circa i possibili sviluppi futuri avevano suggerito di contenere la previsione ipotizzando un incremento del 30%, nel 2012 rispetto al 2011, ed un incremento non quantificabile per gli anni 2013/2014. Allo stato attuale, a seguito della dichiarazione di incostituzionalità, per eccesso di delega, della mediazione obbligatoria nelle materie indicate nell'art. 5, comma 1, del D.LGS. 28/2010, Pronunciata dalla Corte Costituzionale il 24.10.2010, l'operatività della mediazione risulta abbattuta di oltre il 90%, per cui non è possibile ipotizzare un numero di mediazioni raffrontabile con quelle gestite negli anni passati. Premesso quanto innanzi, in assenza di nuove norme che possano riproporre l'obbligatorietà della mediazione, la previsione per gli anni 2013/2014 può essere effettuata solo limitatamente alle istanze di mediazione volontaria e/o telefoniche.

Altro importante elemento di innovazione è la cosiddetta "digitalizzazione" della pubblica amministrazione destinata a modificare in modo radicale l'organizzazione degli enti pubblici. Non solo il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (d. lgs. n. 235/2010) ma le recenti norme in materia impongono in maniera sempre più determinata alle amministrazioni l'utilizzo di strumenti informatici e telematici di ultima generazione. In particolare, l'utilizzo generalizzato della posta elettronica certificata, della carta di identità elettronica e dei servizi on line renderebbe più rapido, facile e sicuro il rapporto con i cittadini e le imprese e consentirebbe di realizzare significative economie di bilancio. Si calcola che l'attuazione di tali obblighi di "innovazione", con l'introduzione di misure premiali e sanzionatorie per le amministrazioni, unita alla cosiddetta Riforma Brunetta (d. lgs 150/09), potrebbe portare una crescita del PIL del 17% in 20 anni. Entro i prossimi 3 anni (in coerenza quindi con il Piano e-Gov 2012) la nuova PA sarà dunque completamente digitale e sburocratizzata.

La nuova normativa non trova impreparata la Camera di Commercio di Teramo, che ormai da anni è impegnata in uno sforzo intenso e continuo nell'attuazione delle prescrizioni in materia di amministrazione pubblica digitale. Infatti dal 2008 è stato avviato il processo di dematerializzazione dei flussi documentali interni, con l'introduzione della scrivania virtuale, si è provveduto all'integrazione della PEC e del fax con il sistema di protocollo informatico, sono stati avviati i principali processi di lavoro interamente in ambiente digitale per tutti gli atti provvedimentali di budget, di gestione delle fatture, delle determinazioni e per ultimo delle deliberazioni di Consiglio di Giunta e Presidenziali. Nel 2012 il lavoro è proseguito con l'implementazione e miglioramento dei processi di lavoro concernenti le delibere di Giunta e di Consiglio e dei provvedimenti di urgenza del Presidente.

Non da ultimo, occorre ricordare la recente proposta di legge di riforma delle Province e della Pubblica Amministrazione in generale, attualmente sospeso fino al 31.12.2013, ma che sicuramente, nel prossimo futuro, potrà avere importanti riflessi anche sul sistema camerale.

Le relazioni istituzionali della Camera

L'analisi è finalizzata a rappresentare lo scenario istituzionale in cui la Camera di Commercio si trova ad operare al momento in previsione, per accrescere l'efficacia degli interventi, diventa fondamentale analizzare le priorità e le strategie perseguite da ciascuno di questi attori e dai sistemi nel loro insieme, al fine di individuare e valorizzare tutte le possibili sinergie.

La Camera di Commercio è per sua stessa natura uno snodo connesso con una rete istituzionale più ampia. In particolare, nell'ambito del sistema camerale, è uno snodo in relazione con le altre Camere di Commercio, con l'Unione Regionale, con l'Unioncamere, con le Agenzie di sistema condividendone missione, visione e strategie di sistema. Nell'ambito del sistema camerale è un nodo in relazione con tutti gli altri attori dello sviluppo: Regione, Provincia, Comuni, Comunità Montane, associazioni di categoria, associazioni sindacali, sistema locale della formazione.

Particolare attenzione deve essere dedicata ai seguenti punti:

Politiche del sistema camerale, linee di indirizzo strategiche fissate dall'Unioncamere nazionale;

Politiche regionali di sviluppo;

Programma dell'unione regionale, analisi delle linee di intervento previste, valutazione delle possibili sinergie di azione;

Possibili sinergie con gli stakeholder.

Il ruolo delle Camere di Commercio nel governo del territorio è stato rafforzato dalla riforma, che attribuisce agli enti camerali pari dignità rispetto alle altre istituzioni e trasforma in competenze fissate dalla legge quelle che finora erano attività o progetti che rientravano in una competenza più generale, che spesso trovavano ostacoli o resistenze in altri enti pubblici, con il rischio di sovrapposizioni, perdita di efficacia delle azioni e confusione nelle stesse imprese.

Le Camere di Commercio costituiscono un motore di sviluppo ed una macchina efficiente, a servizio del territorio e di tutti i portatori di interesse di riferimento, aperte alla collaborazione ed all'innovazione.

Gli Enti camerali esercitano una molteplicità di funzioni strategiche per il benessere socio-economico delle comunità territoriali di competenza, e per svolgere appieno queste funzioni, la Camera deve essere ben radicata sul territorio ed esprimersi mediante la capacità dei propri organi politici di dialogare con i portatori di interesse e di indirizzare le risorse a favore del sistema economico locale.

La Camera di Commercio di Teramo, forte dell'autonomia funzionale affermata per legge, si presenta come l'istituzione di riferimento per intercettare le esigenze e le opportunità che discendono dai cambiamenti nello scenario competitivo mondiale e per rafforzare il dialogo costruttivo con tutti i soggetti istituzionali, imprenditoriali e professionali che in qualche modo interferiscono sullo sviluppo economico del territorio.

Oggi non sono più ammissibili iniziative scollegate di singoli enti od organismi riferite ad ambiti territoriali troppo ristretti: è assolutamente necessario un coordinamento effettivo e permanente, nell'individuazione delle strategie di sviluppo, nella realizzazione degli interventi, nella destinazione delle risorse, sempre più scarse.

Su tali tematiche la Camera di Commercio di Teramo può e vuole svolgere un ruolo di primo piano, esercitando un ruolo di attore protagonista nei tavoli dove si definiscono le politiche economiche territoriali e nei gruppi di lavoro che progettano le azioni per accrescere la competitività del sistema economico locale e trovare soluzioni per uscire dalla crisi. In sostanza l'ente camerale intende consolidare nel prossimo biennio il proprio ruolo di qualificato e riconosciuto punto di riferimento nella realtà provinciale, caratterizzandosi come laboratorio di riflessione e di analisi del modello di sviluppo economico locale e come luogo di elaborazione di percorsi progettuali ed operativi, interpretando in maniera innovativa la funzione di sussidiarietà nei confronti del sistema associativo.

Per svolgere compiutamente tale ruolo la Camera di Commercio di Teramo dovrà stimolare la cooperazione tra gli attori, sviluppando una accorta strategia di alleanze con le associazioni

imprenditoriali e le istituzioni territoriali, in primis Provincia di Teramo e Regione Abruzzo, con i quali condividere una comune strategia per il sostegno al sistema delle imprese.

Inoltre, dovranno essere consolidate le forme di collaborazione con le altre autonomie funzionali (Università, Fondazione, ecc.) finalizzate a realizzare percorsi innovativi di affermazione di una moderna cultura d'impresa.

Con i principali comuni del territorio, a partire dal capoluogo, la Camera intende collaborare per progetti di marketing e di sviluppo di ampio respiro, senza lasciare spazio a contributi economici per iniziative di basso spessore e senza una portata innovativa di prospettiva, che non producono reali e duraturi ritorni sul territorio.

Inoltre, particolare attenzione dovrà essere prestata a sviluppare forme di collaborazione con i soggetti istituzionali ed imprenditoriali che operano nelle aree interne della provincia, con la finalità di individuare un nuovo modello relazione tra i vari territori in grado di invertire la dinamica di crescente marginalizzazione delle aree montane.

L'ente camerale ha sviluppato una rete di rapporti con gli altri soggetti del sistema camerale regionale, attivando forme di collaborazione in progetti ed iniziative, che dovranno essere ulteriormente rafforzati nei prossimi anni.

Particolarmente interessanti sono le relazioni attive nel campo della valorizzazione dei prodotti e delle imprese con il Centro Regionale per il Commercio Interno di Chieti e del Centro Regionale per il Commercio Estero di Pescara. Nel corso degli ultimi anni la partecipazione di imprese teramane agli eventi di promozione organizzati in collaborazione con i suddetti centri è cresciuta di molto, in virtù di una maggiore collaborazione e condivisione delle fasi di programmazione delle attività e di sensibilizzazione delle pmi locali.

Altrettanto importante è la partecipazione dell'Ente alle attività realizzate dalla Unione Regionale delle Camere di Commercio d'Abruzzo, principalmente per ciò che concerne i temi dell'innovazione e del trasferimento tecnologico (sviluppo della Borsa Regionale dell'innovazione BIRTT), delle infrastrutture (realizzazione del portale TRAIL), le attività di orientamento al lavoro ed allo sviluppo di nuova imprenditorialità.

Altro fondamentale campo di azione che vede la Camera di Commercio di Teramo relazionarsi operativamente con un altro soggetto del sistema camerale abruzzese, il CRESA, è quello dell'analisi economica e del monitoraggio dei mercati. La conoscenza delle dinamiche dell'economia è un presupposto fondamentale per programmare interventi di sostegno al sistema economico locale e per orientare le scelte dei decisori pubblici e privati.

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

La struttura organizzativa della Camera

Tale analisi consente di valutare la prospettiva interna focalizzando l'attenzione su:

- a) analisi delle principali funzioni e servizi camerale da effettuarsi sulla base di una verifica del loro stato in termini di :
 - innovatività, funzioni e servizi che richiedono interventi radicali di riorganizzazione;
 - potenziamento, funzioni e servizi in cui si è proceduto in passato con gli interventi di innovazione, che sarebbe opportuno consolidare per poterli valorizzare;
 - consolidamento, funzioni e servizi che non necessitano di particolari interventi e che sono adeguati rispetto alle esigenze della Camera
- b) Analisi della struttura organizzativa e, in particolare, la ripartizione delle responsabilità tra dirigenti a livello di delega ed autonomia decisionale, le responsabilità sui procedimenti principali ecc

In merito al primo punto occorre ricordare che, nel corso degli anni, l'Ente è stato sempre attento a garantire un'organizzazione degli uffici che consentisse il corretto e funzionale espletamento dei compiti affidati alle Camere di Commercio. Nonostante le limitazioni alle assunzioni imposte dalla

normativa vigente, l'Ente è stato in grado di riconvertire il personale a disposizione. Allo scopo continua il processo di dematerializzazione dei flussi documentali e la gestione in modalità informatica dei processi di lavoro. Tali iniziative, oltre alla razionalizzazione dei costi, consentono la riduzione dei tempi di lavoro ed il conseguente recupero di unità lavorative per lo svolgimento di attività a favore delle imprese. Nei prossimi anni occorrerà consolidare il processo di dematerializzazione dei flussi documentali per quanto riguarda l'ufficio protocollo, mentre occorrerà proseguire la digitalizzazione dei processi interni che era stata avviata nel 2010.

Relativamente al *secondo punto* si precisa che la struttura organizzativa dell'Ente è articolata in tre aree dirigenziali (amministrativo anagrafica, promozionale ed economico finanziaria) ed in sei posizioni organizzative, di cui, tre alle dirette dipendenze del Segretario Generale. L'attuale organigramma, modificato per ultimo dalla Giunta camerale, non prevede più, all'interno delle posizioni, l'ulteriore articolazione funzionale in Uffici. In questo modo è stato possibile eliminare la situazione di frammentazione e di ripartizione rigida delle competenze e delle attività rendendo la gestione delle risorse umane più flessibile e meno dispendiosa dal punto di vista economico.

Rispetto al numero complessivo di unità di personale in servizio (esclusi il Segretario Generale ed i Dirigenti), si rileva che, formalmente, circa il 42 % del personale svolge la propria attività in uffici interni o di supporto, mentre il 58% del personale svolge la propria attività in uffici dedicati ai servizi anagrafici, di regolazione del mercato, di tutela del consumatore e promozionali. Occorre comunque precisare che le unità ricomprese nei servizi di supporto in realtà svolgono anche attività dirette alle imprese (gestione partecipazioni e dei relativi obblighi di comunicazione e pubblicazione dei dati, rispettivamente, ai vari Ministeri e sul sito camerale, URP ed europortello).

Rispetto alle aree dirigenziali, si ricorda che quella amministrativo – anagrafica è alle dirette dipendenze del Segretario Generale , mentre l'area Promozionale e l'Area Economico Finanziaria sono assegnate agli altri due Dirigenti. Inoltre, il Dirigente dell'Area Economico Finanziaria è in staff al Segretario Generale. Rispetto alle aree di competenza, ogni Dirigente gestisce il budget assegnato mentre la gestione di tutto il personale è riservata al Segretario Generale.

A completamento dell'analisi si rappresenta l'organigramma dell'Ente

SEGRETARIO GENERALE		
SERVIZI ALLE DIRETTE DIPENDENZE DEL SEGRETARIO GENERALE	AREA 1 PROMOZIONE STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE	AREA 2 ECONOMICO - FINANZIARIA IN POSIZIONE DI STAFF AL SEGRETARIO GENERALE
Ufficio segreteria di Presidenza e direzione URP e comunicazione istituzionale, EUROSPORTELLI	Servizio promozione	Servizio Provveditorato, servizi informatici e servizi ausiliari
Servizio AA GG e del personale	Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Servizio controllo di gestione, bilancio e programmazione
Servizio Contabilità e tributi		
Registro delle Imprese		

Le infrastrutture e le risorse tecnologiche

Tale analisi consente di valutare le metodologie e gli strumenti di governo di cui si è dotata la Camera di Commercio. L'attenzione è in particolare rivolta a:

Funzionamento interno della Camera: indica i sistemi adottati a supporto del funzionamento dell'Ente e gli eventuali bisogni

Sistemi di supporto ai servizi ai clienti che ne denotano il livello di automazione

Dotazioni ICT al fine di rappresentare il livello di adeguatezza dell'infrastruttura sistemica e di rete della Camera delle postazioni di lavoro e di riunione ecc

In particolare,

Servizi di multicanilità: si tratta di individuare le modalità con cui la Camera offre i propri servizi e opera attività di comunicazione (ad esempio grado di evoluzione del sito internet, firma digitale ecc).

Nel caso della Camera di Commercio di Teramo si rileva quanto segue:

FUNZIONAMENTO INTERNO DELLA CAMERA: il nuovo cablaggio della sede camerale, operativo dallo scorso mese di dicembre in fase di test, ed operativo a seguito delle operazioni di collaudo del 14.03.2012, consente una velocità di trasmissione dati notevolmente maggiore: pertanto i tempi di risposta delle apparecchiature si sono notevolmente abbassati e consentono di fornire i vari servizi all'utenza in modo sempre più dinamico e veloce,

SISTEMI DI SUPPORTO A SERVIZIO DELL'UTENZA: il livello di automazione della PA non può essere fine a se stesso, ma deve integrarsi in un più ampio contesto che ha come obiettivo finale l'allargamento dell'offerta all'utenza della gamma di servizi istituzionalmente demandati all'ente stesso. Per essere una "buona" PA pertanto, occorre non solo fornire all'utenza i servizi normativamente previsti, ma impegnarsi a capire i bisogni di chi utilizzerà poi tali servizi ed eventualmente fornirli là dove l'utente si aspetta di trovarli. Particolare importanza in tal senso ha avuto il processo di delocalizzazione dell'offerta dei servizi camerali "tradizionali" quali servizi certificativi, servizi commercio estero e quant'altro. In tale ottica la Camera di Commercio di Teramo ha portato avanti nel corso degli anni i seguenti progetti:

Sedi periferiche: la Camera ha provveduto all'apertura di n° 2 sedi periferiche, a Mosciano S. Angelo ed Alba Adriatica, dove l'utenza può ottenere la totalità dei servizi offerti dalla sede centrale,

Telemaco: Da anni la Camera offre all'utenza la possibilità di usufruire di alcune tipologie di servizi (certificazione, elenchi, etc.) direttamente dalla propria postazione senza necessità di raggiungere le sedi camerali. Nell'ultimo si è proceduto ad intensificare l'utilizzo di tale strumento attraverso al realizzazione di una intensa campagna di sensibilizzazione;

DOTAZIONI ICT: Con ICT si intende la convergenza di informatica e telematica per nuovi modi di trasmettere l'informazione e, nel caso specifico della PA, dei servizi. Le tecnologie dell'informazione comprendono pertanto le reti, l'architettura aperta (client server), la multimedialità. Appare evidente pertanto, ed anche universalmente riconosciuto, che il livello di informatizzazione e, più in generale, della dotazione ICT all'interno di un Ente, assume un impatto significativo sulle performance aziendali ed in particolare, in termini di efficienza organizzativa e produttività. Il processo di adozione di nuovi standard di lavoro, che ha trovato le sue basi nell'informatizzazione delle procedure ha seguito il proprio iter con l'adozione di tecnologie legate al protocollo IP (accesso ad internet e realizzazione di reti intranet), con un trend attuale che conferma un generale rallentamento dovuto, almeno per quanto riguarda la PA, all'ambito della sicurezza informatica. Comunque PC ed Internet vengono ormai utilizzati dalla quasi totalità delle aziende, che poi rappresentano la "grande utenza" degli enti camerali pertanto, in quella direzione devono convergere gli obiettivi di una PA innovativa, dinamica ed attenta all'esigenze dell'utenza.

In tale ottica la Camera di Teramo ha sviluppato ed ha in fase di realizzazione diversi progetti che possono essere così sintetizzati:

HARDWARE: si è proceduto all'acquisto di nuovi Personal Computer da dare in dotazione alle varie stazioni di lavoro camerali. Tale intervento si è reso necessario in quanto le apparecchiature in

uso erano ormai obsolete e non consentivano di sfruttare a pieno le implementazioni tecnologiche del nuovo cablaggio

INTRANET CAMERALE: è stata sviluppata e viene tuttora gestita una rete interna, inaccessibile ad un utente esterno se non autorizzato, realizzata utilizzando protocolli della famiglia TCP/IP, che permette di collegare tra loro i vari uffici interni anche le di sedi periferiche;

LAN: con la conclusione dei lavori di cablaggio è stata ulteriormente sviluppata la rete Lan camerale, soprattutto nell'ottica della velocità di trasmissione dati. Le nuove tecnologie utilizzate (fibra ottica per trasmissioni verticali e cavi cat. 6 per linee orizzontali) consentono lo scambio di dati in formato elettronico ad alta velocità fra più di due stazioni di lavoro;

VIDEOCONFERENZA: l'utilizzo del sistema di videoconferenza, installato nell'aula multimediale, ha consentito notevoli economie nella partecipazione del personale camerale ai corsi di formazione. Infatti, il collegamento in tempo reale con gli istituti formativi ha consentito al personale di partecipare alle attività formative direttamente dalla sede camerale senza necessità di recarsi presso le sedi degli istituti; ;**WIRELESS:** indica una "linea locale senza fili". Consiste nell'impiego di tecnologie radio per il collegamento alla rete fissa del terminale dell'utente. Nel progetto di rifacimento cablaggio, che si è concluso nel 2011, sono state previste zone "wireless", principalmente in spazi quali le sale conferenze che hanno esigenza di collegamenti simultanei;

VPN: rete per trasferimento dati che instaura collegamenti punto-punto con caratteristiche di riservatezza e protezione dei flussi trasportati. Lo sviluppo di tale tipo di tecnologia ha subito, negli ultimi tempi, un rallentamento: pertanto la Camera, in attesa di ulteriori sviluppi evolutivi ha rimandato lo sviluppo del progetto di una rete VPN che stava elaborando con Infocamere;;

VOIP: applicazione che permette il trasporto temporaneo di voce ed informazioni: offre la possibilità di effettuare telefonate attraverso internet o altre reti basate su protocollo IP. Nel progetto di sostituzione della centrale telefonica, che concluso nel corso dell'anno 2011, è stata adottata una centrale telefonica che utilizza tale tecnologia. Un primo intervento programmato per l'anno 2013 in tal senso, sarà quello di poter gestire le sedi periferiche come "uffici interni camerale": ciò consentirà di non aver più bisogno di linee telefoniche tradizionali per comunicare con una notevole economia di costi per la Camera

SERVIZI DI MULTICANALITA': Nell'ambito del processo di digitalizzazione che sta trasformando la P.A., tenuto conto della quantità/qualità dei servizi da erogare e dell'eterogeneità dell'utenza a cui gli stessi sono rivolti, assume particolare importanza la modalità adottata dalla stessa PA per veicolare le informazioni. Una risposta immediata e dinamica è fornita dalla multicanalità. La multicanalità quindi è intesa come uso combinato di molteplici canali per relazionarsi con l'utenza, dialogare ed offrire servizi: non deve essere intesa però unicamente come l'utilizzo di diversi canali ma parte di una strategia basata sulla possibilità di usare e combinare canali e strumenti, finalizzata ad offrire servizi in modo innovativo, fruibili ovunque, facilmente ed in tempo reale.

In tale contesto la Camera ha sviluppato ed ha in fase di realizzazione diversi progetti che possono essere così sintetizzati:

SITO INTERNET: la Camera ha in progetto la "rivisitazione" completa del sito internet al fine di renderlo maggiormente fruibile all'utenza;

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: la Camera si è dotata di una casella di posta elettronica certificata (cciaa.teramo@te.legalmail.camcom.it) che permette all'utenza di dialogare con l'Ente abolendo il cartaceo mantenendo lo stesso valore legale di una nota inviata con raccomandata RR;

FIRMA DIGITALE: gli enti camerale sono stati i precursori, nell'ambito della PA, di tale tipologia di servizio che oggi, grazie anche alla proliferazione normativa nello specifico campo, ha reso indispensabile tale supporto per chi vuole fare impresa. La Camera ha istituito e gestisce n° 3

“Uffici di registrazione”, uno per ogni sede camerale, che hanno il compito di rilasciare all’utenza i dispositivi necessari all’apposizione della firma digitale.

<http://www.te.camcom.it/mailto:cciaa.teramo@te.legalmail.camcom.it>

Come analiticamente rappresentato nella relazione previsionale e programmatica approvata nel mese di ottobre, per l’anno 2013, relativamente alle risorse tecnologiche si prevede la seguente programmazione:

PERSONAL COMPUTER: nel corso dell’anno 2012 sono stati sostituiti i personal computer in dotazione ai vari uffici camerali. Le apparecchiature acquisite sono altresì coperte da garanzia “on site” per 5 anni. Pertanto non è necessario prevedere ulteriori oneri nel corso dell’anno 2013.

STAMPANTI: le stampanti in dotazione alle stazioni di lavoro sono state sostituite nel corso dell’anno 2010 (aprile/maggio 2010). In sede d’acquisto è stato previsto l’utilizzo di tali apparecchiature per tre anni: infatti è stato acquisito un quantitativo di toner per coprire il fabbisogno presunto di tali apparecchiature per 36 mesi ed è stata prevista un’estensione della garanzia “on site” per lo stesso periodo. Alla data odierna il quantitativo di toner presente in magazzino è presumibilmente sufficiente a coprire il fabbisogno camerale per tutto l’anno 2013 e pertanto non è necessario procedere alla dismissione delle apparecchiature in parola. Sarà invece necessario prevedere gli oneri necessari all’estensione della garanzia per un ulteriore anno.

CENTRALE TELEFONICA: nel corso dell’anno 2011 (novembre) sono stati ultimati i lavori di rifacimento cablaggio e sostituzione del centralino telefonico. L’intervento in parola, e pertanto anche la nuova centrale telefonica digitale, sono stati successivamente sottoposti a collaudo (certificato di regolare esecuzione) nel mese di marzo 2012: il certificato di collaudo, sulla base delle disposizioni dell’art. 141 comma 3 del D.Lgs. 163/06 ha carattere provvisorio ed assume carattere definitivo decorsi due anni dall’emissione del medesimo. In tale periodo, secondo quanto previsto dal capitolato d’appalto dei lavori, la garanzia e manutenzione dell’impianto sono a carico dell’appaltatore. Pertanto, per l’anno 2013, essendo nuova l’apparecchiatura ed essendo a carico dell’appaltatore gli oneri manutentivi, non è necessario prevedere costi.

APPARECCHI TELEFONICI: la maggior parte dei telefoni in uso nei vari uffici camerali sono stati anch’essi sostituiti con apparecchi digitali nel corso dei lavori di sostituzione della centrale telefonica. Vale pertanto anche per tali apparecchiature quanto già rappresentato per la centrale telefonica. Potrebbe crearsi soltanto l’esigenza di sostituire, in caso di rottura, i cordless utilizzati dagli uffici che hanno tale esigenza.

WIRELESS: nel corso dei lavori di rifacimento cablaggio della sede camerale sono state installate le apparecchiature che prevedono, in alcuni ambienti camerali (salone conferenze, sala giunta, etc.), l’utilizzo di tale tecnologia. Per l’anno 2013 occorre prevedere le risorse necessarie all’adeguamento ai protocolli di sicurezza Infocamere della tecnologia in parola al fine di evitare accessi “indesiderati” alla rete camerale.

VOIP: la centrale telefonica installata nel corso dei lavori di rifacimento cablaggio prevede l’utilizzo di tale tecnologia. Nel corso dell’anno 2013 occorre prevedere le risorse necessarie all’adeguamento delle linee delle sedi periferiche camerali

LE RISORSE UMANE

Il presente paragrafo propone l’analisi delle **RISORSE UMANE** impiegate a livello complessivo e di singole aree funzionali nonché degli eventuali fabbisogni aggiuntivi con aggiornamento del previsto piano pluriennale.

Nel corso del 2012 non è stata apportata alcuna modifica all’organigramma: pertanto la struttura organizzativa dell’Ente rimane articolata in tre aree dirigenziali (amministrativo anagrafica, promozionale ed economico finanziaria) ed in sei posizioni organizzative, di cui tre alle dirette dipendenze del Segretario Generale. L’attuale organigramma, modificato per ultimo dalla Giunta camerale, non prevede più, all’interno delle posizioni, l’ulteriore articolazione funzionale in Uffici. In questo modo è stato possibile eliminare la situazione di frammentazione e di ripartizione rigida delle competenze e delle attività rendendo la gestione delle risorse umane più flessibile e meno dispendiosa dal punto di vista economico.

Alla data del 31.12.2012 la dotazione organica della Camera di Commercio di Teramo presenta la seguente composizione:

Categoria	Dotazione al 30.9.2012	Dotazione al 31.12.2012	Posti occupati al 30.09.2012 e al 31.12.2012	Carenze al 30.9.2012	Carenze al 31.12.2012 (Previsione)	Carenze al 31.12.2014 (Previsione)
Dirigenziale	3	3	3*	0	0	0
D	14	10	9**	5	1	1
C	25	22	22***	3	0	2
B	20	17	16****	4	1	3
A	4	3	3	1	0	0
TOTALE	66	55	53	13	2	6

* n. 1 unità a tempo determinato

** n. 1 unità è in part time al 50%

*** n. 1 unità in part time

**** n. 1 unità in part time

-le unità sono così ripartite tra le aree

PIANTA ORGANICA		Ufficio segreteria di presidenza e Direzione URP Eurosportello	Posizione di staff Economico – finanziaria	AREA Amministrativo -anagrafica	AREA Promozionale
Categoria	Posti occupati				
Dirigenti	3		1	1	1
D	9	0	2	4	3
C	22	1	3	9	9
B	16	1	6	7	2
A	3		3	0	0
Totale	53	2	15	21	15

Nel corso del prossimo triennio, n. 4 dipendenti, di cui n. 2 di categoria B (Cicconi Ettore, Piermatteo Vittorio), n. 2 di C (Di Stefano Romeo e Di Antonio Claudio) matureranno i requisiti per il diritto alla pensione.

Quindi, come si ricava dai prospetti sopra riportati, la dotazione del personale in servizio al 30 settembre è di 53 unità, compresi n. 2 dirigenti ed il Segretario Generale e non dovrebbe essere destinata a mutare alla fine dell'anno in corso.

Come analiticamente rappresentato nella Relazione Previsionale e Programmatica approvata nel mese di ottobre, la quota assunzionale, calcolata secondo le vigenti disposizioni (Articolo 14,

Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 135), per l'anno 2013, non consente per il momento alcuna assunzione di nuovo personale, anche se nel corso del triennio si dovrebbero creare le condizioni per l'assunzione, tramite procedure concorsuali, di una unità con qualifica dirigenziale per sopperire ad una carenza della dotazione organica attualmente coperta con contratto a tempo determinato.

Attese le buone risultanze del lavoro di coordinamento svolto tra gli uffici direttamente interessati dall'applicazione del nuovo regolamento di contabilità e di miglioramento e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi – contabili strettamente connessi alla struttura del bilancio, è stato confermato l'incarico dirigenziale a tempo determinato, con scadenza 29.10.2014, ad un dipendente interno inquadrato nella categoria D, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del D. Lgs. 165/2001 e della dichiarazione congiunta n. 1 del CCNL 22.2.2006 dell'area della dirigenza.

In materia di progressioni economiche, non vi sono le condizioni per procedere all'assegnazione di tali benefici economici ai dipendenti vuoi per la scarsa disponibilità di risorse finanziarie decentrate stabili destinate appunto a tali vantaggi economici, vuoi per l'intervento del D.L. n. 78/2010 (Manovra finanziaria) che ha congelato i trattamenti economici dei dipendenti pubblici per il periodo 2011/2014.

A completamento del presente paragrafo si riportano le schede relative all'analisi quali – quantitativa del personale redatte secondo lo schema previsto dalla delibera Civit n.112/2010:

<i>Analisi carattere qualitativi – quantitativi</i>	
Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	50,54
Età media dei dirigenti (anni)	49
Tasso di crescita unità di personale (2010/2012)	0
% dipendenti in possesso di laurea	32%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendenti) 2012	2,9
Turnover del personale	1/1
Costi di formazione/spese personale (Dato aggiornato all'ultimo bilancio approvato)	1,05 (anno 2010)
	0,004 (anno 2011)

<i>Analisi benessere organizzativo</i>	
Indicatori	Valore
Tasso di assenze	Anno 2011 = 7,36 Anno 2012 = 4,1
Tasso di dimissioni premature	0% (rispetto al totale dei dimissionari ____)
Tasso di richieste trasferimenti	0
Tasso di infortuni	n. 0 su 53
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 23.118,75 (anno 2010); € (anno 2011)
% di personale assunto a tempo indeterminato	98,15

<i>Analisi di genere</i>	
<i>Indicatori</i>	Valore
% di dirigenti donne	33%
% donne rispetto al totale del personale	43,39%
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	Dir. € 40.129,98 Dip. € 21.137,70
% personale donna assunto a tempo indeterminato	41,5%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti=43 Altri dipendenti= 47,22
% di personale donna laureato rispetto al totale di personale femminile	34,78
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile) 2012	3,88

Le risorse finanziarie

In tale paragrafo si riporta un'analisi sintetica dei dati di bilancio con cui si mira a far comprendere le componenti principali del bilancio camerale. L'analisi di bilancio ha importanza sia come strumento consuntivo sia come strumento prospettico per la conoscenza della gestione. Essa consente infatti di conoscere la gestione passata, focalizzata generalmente, sull'ultimo triennio e fornisce informazioni sull'andamento economico della gestione. I documenti esaminati sono:

- il Conto economico;
- lo Stato Patrimoniale.

In particolare, l'analisi di bilancio ha l'obiettivo di presentare all'Organo politico una base per la previsione delle risorse disponibili per la realizzazione dei programmi nell'anno 2013.

Così come indicato nelle linee fornite da Unioncamere, tale analisi, può essere supportata attraverso la presentazione di un quadro:

- dei *proventi correnti*, articolati in istituzionali e commerciali, del loro trend almeno nell'ultimo triennio e delle previsioni prudenziali per il futuro ;
- degli *oneri correnti*, distinti in costi del personale, costi di funzionamento, costi di promozione, del loro trend almeno nell'ultimo triennio e delle previsioni, caute ed equilibrate per il futuro ;
- degli *investimenti* distinti in strumentali all'erogazione di servizi alle imprese (automazione, ristrutturazione sedi camerali, arredi) e in strategici (partecipazioni societarie, acquisto immobili) e per questi ultimi una valutazione del loro andamento.

I dati rappresentati in tale sezione tengono conto del documento di programmazione pluriennale approvato dal Consiglio il 19 luglio u.s. per il periodo 2010/2015, con l'unica precisazione che, per l'anno 2012, sono riportati i dati di pre- consuntivo che sono stati rappresentati in sede di approvazione del preventivo economico 2013.

a) A) Analisi storica dell'andamento degli oneri e dei proventi della gestione corrente e degli investimenti

Così come riportato nella relazione pluriennale, l'analisi storica è effettuata sul periodo 2007/2012 ed è così rappresentata:

PROVENTI GESTIONE CORRENTE

Nel periodo 2007/2012, relativamente ai proventi della gestione corrente, sono stati rilevati i seguenti valori:

DESCRIZIONE	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (dati di pre - consuntivo stimati in sede di approvazione del preventivo per il 2013)
Diritto Annuale	7.242.820,76	6.234.661,43	6.362.452,84	6.391.163,37	6.553.920,24	6.465.476,35
Diritti di segreteria	1.419.445,60	1.446.214,76	1.422.342,53	1.452.635,42	1.436.595,83	1.379.500,00
Contributi per rigidità	258.735,73	218.000,00	218.000,00	218.000,00	0,00	0,00
Contributi per progetti	85.143,22	68.319,54	94.069,81	508.995,14	462.586,47	289.495,66
Proventi da gestione di servizi	76.019,77	79.149,61	116.021,66	130.915,74	173.419,56	137.988,00
Altri proventi	339.659,87	185.442,77	176.514,20	61.873,20	130.054,33	72.172,50
Variazione delle rimanenze	48.822,45	687,61	5.363,63	36.029,86	19.639,23	-13.096,01
TOTALE PROVENTI DELLA GESTIONE CORRENTE	<u>9.470.647,40</u>	<u>8.232.475,72</u>	<u>8.394.764,67</u>	<u>8.799.612,73</u>	<u>8.736.937,20</u>	<u>8.331.536,50</u>

Nel corso del periodo esaminato, fatta eccezione per l'anno 2007 in cui si è proceduto all'emissione dei ruoli per tre annualità ed alla conseguente rilevazione delle sanzioni e degli interessi, l'importo dei proventi della gestione corrente, per il triennio 2008/2010, fa rilevare un andamento crescente e di nuovo decrescente nel 2011 e nel 2012.

In aggiunta, dal 2008, sono stati introdotti i nuovi principi contabili che hanno apportato importanti modifiche soprattutto in relazione alle logiche di rilevazione del provento da diritto annuale pertanto, il periodo di riferimento per la stima delle previsioni per l'anno 2012 e successivi, è il triennio 2008/2011 ed il pre- consuntivo previsto per l'anno 2012.

Occorre inoltre precisare che, l'importo del diritto annuale relativo all'anno 2011 sarà definitivamente accertato in sede di approvazione del consuntivo relativo all'anno ancora in corso. Inoltre, nell'anno 2012, l'Ente, non ha ottenuto il riconoscimento del contributo per rigidità di bilancio, mentre ha ottenuto, da parte del fondo perequativo, finanziamenti di diversi progetti. L'Ente sta inoltre proseguendo la realizzazione dei iniziative destinate alla rivitalizzazione delle imprese ricomprese nei Comuni di Pietracamela e di Castelli a seguito del terremoto del 6 aprile 2009 ammesse al finanziamento da parte del fondo di solidarietà.

ONERI GESTIONE CORRENTE

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (dati di pre - consuntivo stimati in sede di approvazione del preventivo per il 2013)
Personale	2.725.751,77	2.837.608,73	2.955.028,70	2.503.154,83	2.371.387,22	2.482.162,12
Funzionamento	2.154.120,36	1.940.995,70	1.965.431,25	2.247.631,26	2.350.924,04	2.477.077,46
Iniziative promozionali	1.432.194,17	1.075.128,32	1.099.091,77	1.306.781,77	2.221.983,80	3.000.000,00
Ammortamenti ed accantonamenti	2.763.497,19	1.519.278,12	2.278.017,52	1.749.882,60	1.639.335,43	1.705.870,92
TOTALE ONERI DELLA GESTIONE CORRENTE	<u>9.075.563,49</u>	<u>7.373.010,87</u>	<u>8.297.569,24</u>	<u>7.807.450,46</u>	<u>8.583.630,49</u>	<u>9.665.110,50</u>

L'ammontare degli oneri della gestione corrente assume un valore medio, relativamente agli anni esaminati nel prospetto sopra riportato, di circa € 8.450.000,00.

Rispetto agli oneri della gestione corrente occorre rilevare quanto segue:

- come già esplicitato nella precedente relazione, nel corso dell'anno 2010, nel rispetto del piano dei conti allegato alla circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n.3612/C del 2007, l'Ente ha proceduto alla rilevazione nel mastro "Oneri di funzionamento" di alcune voci prima ricomprese nel mastro "Competenze al personale".
- gli oneri per il personale hanno subito variazioni dovute essenzialmente ai rinnovi contrattuali ed all'assunzione di n.2 unità di personale di categoria "C" (una nel 2008, una nel 2011). Nel 2012 si è proceduto alla rilevazione dei compensi straordinari, finanziati dall'ISTAT, da corrispondere al personale per la realizzazione del censimento delle industrie e dei servizi 2011.
- gli oneri di funzionamento, ad eccezione delle variazioni in aumento intervenute nel 2010 per effetto dell'iscrizione in tale categoria delle voci di cui al punto 1), in generale, hanno fatto rilevare un importante decremento dovuto, essenzialmente, alle misure di razionalizzazione delle spese di gestione attuate dall'Ente;
- gli oneri per interventi promozionali nel 2012 continuano a far rilevare un importante incremento. Il costo complessivo ammonta infatti, ad € 3.000.000,00 di cui, € 2.887.820,91 destinato alla realizzazione di interventi propri dell'Ente ed € 112.179,09 alla realizzazione di interventi finanziati dal fondo di solidarietà.
- gli oneri per ammortamenti ed accantonamenti nel 2012, farebbero rilevare un incremento dovuto essenzialmente agli ammortamenti ed agli accantonamenti al fondo svalutazione crediti. I primi conseguono agli investimenti effettuati nel 2012, i secondi ai maggiori accantonamenti previsti al fondo svalutazione crediti.

**COMPOSIZIONE DEL RISULTATO DI BILANCIO DEL TRIENNIO 2009/2011 E
DEL PRECONSUNTIVO 2012**

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
Risultati gestioni	Valori consuntivi	Valori consuntivi	Valori consuntivi	Valori stimati pre - consuntivo
Proventi correnti	8.394.764,67	8.799.612,73	8.736.937,20	8.331.536,50
Oneri correnti	-8.297.569,24	-7.807.450,46	-8.583.630,49	-9.665.110,50
Risultato gestione corrente	97.195,43	992.162,27	153.306,71	-1.333.574,00
Proventi finanziari	146.448,93	66.595,71	108.222,67	107.572,46
Oneri finanziari	-27.099,03	-14.761,98	-18.453,16	-20.000,00
Risultato gestione finanziaria	119.349,90	51.833,73	89.769,51	87.572,46
Proventi straordinari	265.146,17	103.830,25	1.318.981,77	539.342,95
Oneri straordinari	-84.288,16	-28.869,82	-441.164,11	-330.000,00
Risultato gestione straordinaria	180.858,01	74.960,43	877.817,66	209.342,95
Rivalutazioni attivo patrimoniale	0,00	0,00	0,00	0,00
Svalutazioni attivo patrimoniale	-261.998,84	-420.745,30	-227.354,17	-374.360,71
Differenze rettifiche di valore attività finanziarie	-261.998,84	-420.745,30	-227.354,17	-374.360,71
Disavanzo/Avanzo economico di esercizio	<u>135.404,50</u>	<u>698.211,13</u>	<u>893.539,71</u>	<u>-1.411.019,30</u>

INVESTIMENTI

INVESTIMENTI	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (stimati)
Immobiliari	78.326,11				430.637,53	44.124,75
Immobilizzazioni Tecniche	94.068,61	49.002,85	19.879,51	38.592,08	136.357,36	130.543,74
TOTALI	<u>476.937,98</u>	<u>54.365,91</u>	<u>108.593,30</u>	<u>40.592,08</u>	<u>566.994,89</u>	<u>174.668,49</u>

Come si evince dal prospetto, nel periodo 2007/2011, l'Ente ha proceduto all'acquisizione di immobilizzazioni tecniche, alla sottoscrizione di ulteriori partecipazioni inoltre ed alla realizzazione di importanti interventi di manutenzione straordinaria quali, in particolare, i lavori di rifacimento del cablaggio e la sostituzione del centralino .

In relazione alla voce partecipazioni, si rileva che, gli investimenti più importanti sono stati effettuati negli anni 2007 e 2009 e riguardano rispettivamente, la sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della SAGA spa e della Tecno Holding spa.

Nel 2012 l'Ente ha proceduto alla realizzazione dell'intervento di manutenzione straordinaria presso la sede distaccata sita in Via Tripoti, alla sostituzione dei computer per le diverse postazioni di lavoro. Ha proceduto alla sostituzione delle scrivanie e delle plafoniere: il primo acquisto è stato prescritto dal medico della sicurezza in quanto le scrivanie esistenti sono state dichiarate non più a norma; il secondo acquisto si rende necessario in quanto il manutentore ha segnalato, con apposita dichiarazione, che le attuali plafoniere presenti sono soggette a rischio incendio ed elettrico. Nel 2012 non si è proceduto alla sottoscrizione di nuove partecipazioni.

Così come indicato dalle linee Unioncamere si precisa che, gli investimenti immobiliari e gli investimenti in immobilizzazioni tecniche, effettuati nel periodo 2007/2012 sono tutti strumentali all'erogazione di servizi alle imprese, mentre gli investimenti in partecipazioni sono strategici.

Nel periodo 2007/2010 il bilancio d'esercizio ha sempre evidenziato degli Avanzi Economici analiticamente rappresentati nelle relazioni sulla gestione allegate.

Dal 2007 al 2010 si è registrato un importante incremento delle disponibilità liquide pertanto, dal 2011, l'Ente ha proceduto alla previsioni di nuovi e maggiori risorse a favore degli interventi promozionali ed alla conseguente previsione di disavanzi economici che trovano adeguata copertura negli avanzi patrimonializzati. Tale politica nel 2011 ha comportato la rilevazione di un avanzo economico complessivo di € 893.539,71 di cui, € 153.306,71, determinato dalla gestione corrente, € 650.463,49 dalla gestione straordinaria ed € 89.769,51 dalla gestione finanziaria.

B) Previsione dei proventi e degli oneri della gestione corrente e degli investimenti per l'anno 2013 definiti con l'approvazione del preventivo economico

GESTIONE CORRENTE

Proventi	
Descrizione	2013
Diritto annuale	6.245.000,00
Diritti di Segreteria	1.349.200,00
Contributi per Rigidita'	0,00
Contributi su Progetti	50.000,00
Proventi Gestione Servizi	127.500,00
Altri Ricavi	47.600,00
Variazione delle rimanenze	-2.000,00
Totale proventi della gestione corrente	7.817.300,00

Oneri	
Descrizione	2013
Personale	2.326.706,59
Funzionamento	2.454.462,47
Iniziative promozionali	2.200.000,00
Ammortamenti ed accantonamenti	1.755.994,80
Totale oneri della gestione corrente	8.737.136,86

Risultato della gestione corrente	
Proventi correnti	7.817.300,00
Oneri correnti	8.737.163,86
Risultato gestione corrente	- 919.863,86

Le previsioni della gestione corrente effettuate nel preventivo economico 2013 determinano un disavanzo economico determinato essenzialmente dallo stanziamento previsto per gli interventi promozionali. Anche nel 2013 l'Ente prosegue la politica di massimizzare l'impiego delle proprie disponibilità liquide in interventi di promozione a favore del tessuto economico provinciale considerato tra l'altro il momento congiunturale particolarmente negativo che interessa il nostro paese.

Gli artt. 1 e 2 del DPR 254/2005 stabiliscono che “la gestione delle Camere di commercio è informata ai principi generali della contabilità economica e patrimoniale”. Il bilancio di esercizio è redatto secondo il principio di competenza economica sulla base della programmazione degli oneri e della prudente valutazione dei proventi secondo il principio del pareggio economico, quest’ultimo è conseguito anche mediante l’utilizzo degli avanzi patrimonializzati.

L’Utilizzo degli avanzi economici patrimonializzati per garantire l’equilibrio del preventivo economico è consentito tenendo sotto controllo la consistenza patrimoniale dell’Ente al fine di non determinarne una insostenibile riduzione. Come indicato nella Relazione pluriennale approvata dal Consiglio camerale nel 2010 l’Ente ha proceduto ad impostare la programmazione annuale utilizzando, ove necessario gli avanzi patrimonializzati per sviluppare azioni di intervento economico per lo sviluppo del territorio nell’ambito degli obiettivi strategici e programmatici delineati.

Gli oneri per interventi economici sono inseriti così come indicato dal DPR 254/2005 all’interno della gestione caratteristica in quanto le attività ad esso collegate rientrano nella missione istituzionale che l’ordinamento giuridico assegna alle Camere di Commercio; pertanto assegnare agli interventi economici, a seguito di attenta valutazione economico patrimoniale, una parte dei propri avanzi patrimonializzati può comunque tradursi in un elemento di valutazione positiva di un eventuale disavanzo economico corrente.

L’equilibrata gestione degli avanzi patrimonializzati all’interno della Camera di Commercio di Teramo è stata improntata alle seguenti linee guida:

- valutazione e costante monitoraggio sia dell’avanzo di cassa derivante dalla gestione corrente;
- monitoraggio e razionalizzazione degli oneri del personale e degli oneri di funzionamento in particolare al fine di liberare quante più risorse possibili da destinare ad attività promozionali,
- utilizzo degli avanzi patrimonializzati per il sostegno e lo sviluppo di interventi economici in relazione agli obiettivi strategici dell’Ente ed alla particolare situazione congiunturale;
- le finalità istituzionali dell’Ente Camerale non consistono nell’accumulazione di risorse ma nell’erogazione di servizi destinati al soddisfacimento dei bisogni delle imprese pertanto ogni decisione relativa all’accantonamento di risorse o, viceversa, all’utilizzo delle stesse deve far riferimento ad un disegno programmatico preciso, sul quale si fondano le conseguenti decisioni gestionali.

Al fine di garantire la rappresentazione dell’andamento complessivo della gestione previsto per l’intero triennio, si analizzano anche la gestione finanziaria e straordinaria.

GESTIONE FINANZIARIA

Relativamente alla gestione finanziaria per il 2013 si prevede un andamento decrescente rispetto al 2012 determinato sulla base del prevedibile andamento dei tassi e tenuto conto che, a differenza dell’anno in corso, al momento non si prevedono ulteriori impieghi della liquidità in strumenti finanziari a breve termine.

	Anno 2013
Risultato della gestione finanziaria	45.625,00

GESTIONE STRAORDINARIA

Il risultato della gestione straordinaria in sede di preventivo è prevista in sostanziale pareggio.

RISULTATO ECONOMICO

Per l'anno 2013, continua la previsione di un disavanzo economico che trova adeguata copertura negli avanzi patrimonializzati.

Occorre comunque ribadire che le previsioni rappresentate nel presente documentate non devono essere considerate definitive, ma indicative dell'andamento della gestione per l'anno 2013. Le previsioni saranno definitivamente stimate in sede di approvazione del preventivo economico.

FONDO DI CASSA

Il fondo di cassa che negli ultimi anni ha fatto rilevare il seguente andamento crescente,

Anno	Saldo di cassa al 31 dicembre
2007	808.422,77
2008	2.520.299,83
2009	5.625.839,44
2010	7.296.143,53
2011	8.181.463,36

Nella relazione previsionale e programmatica, al 31.12.2012, era stato previsto un fondo di cassa di circa € 6.000.000,00. Tale importo ed i flussi finanziari previsti per l'anno 2013 garantiscono la copertura del disavanzo economico previsto nel preventivo economico approvato per lo stesso esercizio ed il finanziamento del piano degli investimenti programmato.

Le disponibilità liquide definitivamente accertate al 31 dicembre 2012 ammontano ad € 6.222.874,59 e sono in linea con le predette previsioni.

INVESTIMENTI

In relazione agli investimenti si prevede quanto segue:

INVESTIMENTI	2013	2014	2015
A) IMMOBILIARI	36.488,00	268.000,00	100.000,00
B) MOBILIARI	149.000,00	50.000,00	50.000,00
C) PARTECIPAZIONI	0,00	0,00	0,00
TOTALE	185.488,00	318.000,00	150.000,00

In relazione agli investimenti occorre precisare quanto segue:

a) Investimenti immobiliari

Relativamente a tali voci si ricorda che permangono i limiti previsti dalle disposizioni vigenti per gli interventi di manutenzione straordinaria pari al 2% del valore dell'immobile, al netto degli oneri di manutenzione ordinaria. Gli interventi previsti nel documento triennale dei lavori approvato dalla Giunta camerale nella seduta del 19 ottobre 2012 con deliberazione n.153, il cui valore risulta pari a quello indicato in corrispondenza della voce investimenti immobiliari del prospetto sopra riportato, per gli anni 2014 e 2015, saranno possibili solo dopo il riconoscimento della deroga da parte del Ministero. Nello specifico si ricorda che gli stessi riguardano, la manutenzione del solaio di copertura (per l'anno 2013),

l'abbattimento delle barriere architettoniche (per l'anno 2014) e la tinteggiatura dei muri esterni (per l'anno 2015).

- b) Gli investimenti nelle immobilizzazioni tecniche riguardano l'acquisizione di attrezzature necessarie a garantire la funzionalità degli uffici. In particolare, occorre precisare che in corrispondenza della voce impianti è stato di nuovo previsto lo stanziamento relativo alla sostituzione delle caldaie. La procedura di affidamento di tale intervento sarà completata nel 2012, ma l'effettiva realizzazione avverrà nel 2013. Occorre inoltre precisare che, prudenzialmente, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge di Stabilità che impone, dal 2013, dei limiti per l'acquisizione di mobili e arredi, per tali voci non si è proceduto alla previsione di alcun stanziamento.
- c) L'acquisizione di partecipazioni verrà valutata, al momento, dalla Giunta camerale procedendo al recupero delle relative risorse.

OBIETTIVI STRATEGICI

In questa sezione, sulla base della strategia definita nel Programma Pluriennale approvato dall'Ente, vengono stabiliti gli obiettivi strategici che la Camera di Commercio di Teramo intende realizzare negli anni 2013/2014 (ultimo periodo di riferimento del piano approvato per il triennio 2012/2014) ed i risultati specifici, ancorché generali, che l'Amministrazione intende produrre.

Il Consiglio Camerale, in sede di approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2013, ha riconfermato le Aree Strategiche che erano state individuate in sede di approvazione del Piano della Performance per il periodo 2012/2014 in corrispondenza delle tre Priorità Strategiche definite nel documento Pluriennale.

Nella Relazione Previsionale e Programmatica, in corrispondenza delle Aree Strategiche erano stati individuati, in linea generale gli obiettivi strategici.

In questa sede, tenuto conto delle nuove indicazioni fornite dall'Oiv, si è proceduto alla completa definizione del contenuto delle schede strategiche.

In particolare,

- Sono state confermate le aree strategiche individuate dal Consiglio;
- A differenza di quanto previsto nella Relazione previsionale e programmatica, su espressa indicazione dell'OIV, il piano riguarda gli anni 2013 e 2014, ovvero le ultime due annualità del Piano 2012/2014, approvato nel mese di gennaio 2012. L'Organismo Indipendente di Valutazione ha ritenuto opportuno non aggiungere la programmazione dell'anno 2015 per non perdere di vista il grado di conseguimento degli obiettivi previsti per il triennio 2012/2014;
- Si è proceduto al riesame degli obiettivi Strategici. Sono stati considerati obiettivi strategici quelli di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese degli stakeholder, programmati su base triennale ed aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'Amministrazione. Fra gli obiettivi strategici della Camera di Commercio di Teramo, così come previsto dalla Delibera Civit n.112/2010, all'interno delle diverse aree strategiche, sono stati inseriti anche quelli relativi all'efficacia ed all'efficienza dell'attività istituzionale ordinaria. In conseguenza di tali approfondimenti si è ritenuto opportuno considerare solo tra gli obiettivi operativi alcuni obiettivi che nel precedente Piano erano stati inseriti nelle schede strategiche.
- In relazione a ciascun obiettivo strategico sono stati individuati i risultati attesi per il periodo di riferimento e gli indicatori (KPI) attraverso i quali gli stessi potranno essere misurati. Nel loro complesso inoltre, tali indicatori riassumono gli ambiti di misurazione e valutazione della performance stabiliti dall'art.8 del D.Lgs n.150/2009 e rispettano le logiche stabilite

dalla delibera Civit n.89/2010. Anche rispetto a tali elementi si è proceduto ad una attenta analisi e, ove ritenuto necessario, alla ridefinizione dei risultati e degli indicatori tenuto conto dei risultati conseguiti nell'anno 2012 e della proiezione temporale fino al 2014. Per ogni anno del piano è stato individuato il risultato che si intende perseguire.

- Sempre in relazione a ciascun obiettivo strategico è stata individuata l'unità organizzativa responsabile.
- Relativamente ad ogni area strategica, nella presente relazione è stata rappresentata l'analisi dei bisogni e dello scenario dalla quale emerge l'opportunità di procedere alla sua definizione (SWOT analysis).

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In tale paragrafo sono rappresentati gli obiettivi di performance organizzativa.

Tali obiettivi coinvolgono l'intera struttura e serviranno per la valutazione della Performance dell'Ente per l'anno 2013 sulla base dei criteri definiti nel sistema di misurazione e valutazione adottato dalla Camera di Commercio di Teramo.

La delibera Civit n.104 e l'art.8 del D.lgs n.150/2009 individuano cinque macro –ambiti di misurazione delle performance organizzativa: il grado di attuazione della strategia, il portafoglio delle attività e dei servizi, lo Stato di salute dell'Ente, il Banchmarking e gli Outcome.

In tale paragrafo si è proceduto alla individuazione di obiettivi di performance organizzativa solo in relazione ai primi quattro ambiti, per quanto riguarda gli outcome si rende opportuno rinviare la loro definizione che, tra l'altro dal cronoprogramma allegato al Sistema di Misurazione e Valutazione è prevista nel 2014. Si ricorda altresì che per il 2012, in ossequio a quanto previsto dalla Delibera Civit n.3/2012, era stata prevista la definizione degli standard di qualità dei servizi camerale. Per il 2013 è stato previsto il monitoraggio e l'aggiornamento degli standard previsti nella Carta dei Servizi. Si è ritenuto inoltre opportuno avviare il processo di banchmarking prevedendo di procedere, entro l'anno 2013, alla individuazione degli indicatori elaborati dalle banche dati disponibili con i quali confrontare l'andamento della propria gestione.

Ambito relativo al “Grado di attuazione della strategia”

PROGRAMMA OPERATIVO	Grado di realizzazione del piano delle azioni
Budget	€ 0,00
<i>OBIETTIVO OPERATIVO 1</i>	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire che la performance media delle azioni previste nel piano approvato per l'anno 2013 sia almeno pari all'80%
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero delle azioni previste nel piano
TARGET 2013	> = 80%
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

PROGRAMMA OPERATIVO	Performance media del piano operativo
Budget	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire che la performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano approvato per l'anno 2013 sia almeno pari all'80%
KPI	sommatoria delle performance dei singoli obiettivi operativi/numero degli obiettivi operativi previsti nel piano
TARGET 2013	> = 80%
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

B) Ambito relativo ad "Attività e servizi"

PROGRAMMA OPERATIVO	Monitoraggio standard servizi camerali regolamentati da norme
Budget	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, ovvero dell'ambito relativo alle attività ed ai servizi, per l'anno 2012 occorrerà garantire il rispetto degli standard da parte dei seguenti servizi i cui procedimenti sono regolamentati da norme Registro Imprese, Protesti, Upica, BREVETTI. In particolare, dovranno esser seguiti i seguenti risultati: a) Registro imprese "numero di pratiche evase in 5 gg >= 80% con la precisazione che il numero di pratiche da indicare al denominatore deve essere pari a quelle protocollate nell'anno al netto delle pratiche PEC prodotte dalle ditte individuali e dalle società e delle pratiche con sospensione obbligatoria. Il target atteso è giustificato dal fatto che l'obbligatorietà delle PEC per le ditte individuali, introdotta nel 2013, comporterà, inevitabilmente, dei rallentamenti nell'evasione delle pratiche; b) Protesti "il 100% delle pratiche deve essere evaso nei termini previsti dalle norme (10 gg inserimento protesto negli elenchi - 20 gg per l'adozione del provvedimento - 5 gg per la cancellazione)" c) Brevetti "il 100% delle pratiche di brevetti deve essere inserito on line in tempo reale" d) garantire l'emissione dei ruoli e l'irrogazione delle sanzioni nel termine di 5 anni .
<u>Registro imprese</u>	
KPI	numero di pratiche evase in 5 gg/numero di pratiche protocollate
TARGET 2013	numero di pratiche evase in 5 gg >= 80%

<u>Protesti</u>	
KPI	
TARGET 2013	il 100% delle pratiche deve essere evaso nei termini previsti dalle norme (10 gg inserimento protesto negli elenchi - 20 gg per l'adozione del provvedimento - 5 gg per la cancellazione)
<u>Upica</u>	
KPI	
TARGET 2013	garantire l'emissione dei ruoli e l'irrogazione delle sanzioni nel termine di 5 anni
<u>Brevetti</u>	
KPI	
TARGET 2013	il 100% delle pratiche di brevetti deve essere inserito on line
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Area Segretario Generale; Area Promozione
RESPONSABILI	Segretario Generale e Dirigente Area Promozione

PROGRAMMA OPERATIVO	Monitoraggio e aggiornamento della carta dei servizi
Budget	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Per l'anno 2013 occorre assicurare il monitoraggio e l'aggiornamento della Carta dei Servizi predisposta nell'anno 2012. L'aggiornamento deve essere effettuato entro il 31.12.2013. Il monitoraggio deve verificare che, per ogni standard definito nella Carta dei Servizi, mediamente i tempi di erogazione devono rispettare i target previsti. I servizi monitorati con tale obiettivo non ricomprendono i tempi di evasione delle pratiche del registro imprese, i tempi di evasione dei protesti, i tempi di emissione dei ruoli e delle ordinanze ex - Upica ed i tempi di registrazione dei brevetti in quanto già monitorati con apposito obiettivo. (KPI IN CORSO DI DEFINIZIONE)
KPI	Rispetto della scadenza entro SI/NO
TARGET 2013	SI
KPI	
TARGET 2013	
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

C) Ambito "Stato di salute dell'Ente"

PROGRAMMA OPERATIVO	Incremento risorse destinate alla promozione
Budget	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Assicurare risorse destinate alla promozione pari almeno 80% degli oneri sostenuti nell'anno precedente.
KPI	sommatoria delle risorse destinate alla promozione sia come oneri di esercizio che come investimenti di liquidità nell'anno (t) / sommatoria delle risorse destinate alla promozione sia come oneri di esercizio che come investimenti di liquidità nell'anno (t - 1)
TARGET 2013	> = 80%
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

D) Ambito Banchmarking

PROGRAMMA OPERATIVO	Incremento risorse destinate alla promozione
Budget	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Procedere entro l'anno 2013 alla individuazione degli indicatori elaborati dalle banche dati disponibili con i quali confrontare l'andamento della propria gestione
KPI	Rispetto della scadenza SI/NO
TARGET 2013	SI
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

La rappresentazione dell'albero della performance prevede l'articolazione dei programmi definiti dal Consiglio Camerale in relazione ad ogni obiettivo strategico in obiettivi operativi ed azioni riferibili all'anno in programmazione, nel caso specifico al 2013.

In relazione a ciascun obiettivo operativo, sono stati definiti i seguenti elementi:

- Descrizione
- KPI
- Target 2013
- Funzioni Istituzionali
- Organizzazione
- Responsabile.

In relazione a ciascuna azione, sono stati definiti i seguenti elementi:

- Titolo
- Descrizione
- Responsabile
- Risorse umane coinvolte
- KPI
- Peso del KPI
- Target del KPI per l'anno 2013

In corrispondenza dei diversi programmi sono state definite le risorse assegnate rappresentate dai soli costi diretti esterni.

Gli obiettivi operativi rappresentano gli obiettivi dei Dirigenti per l'anno di riferimento. In coerenza con quanto previsto dal DPR n.254/2005, essi, ad eccezione di quelli individuati per la valutazione della performance organizzativa, sono già stati approvati dalla Giunta Camerale in sede di definizione del budget per l'anno 2013 ed assegnati alle singole aree dirigenziali dal Segretario Generale, con apposito provvedimento.

Dopo l'approvazione del presente documento, il Segretario Generale procederà alla riassegnazione ai Dirigenti di tutti gli obiettivi definiti nel Piano della Performance.

Le azioni rappresentano gli obiettivi del personale per l'anno 2013. Tali obiettivi saranno assegnati ai dipendenti dai rispettivi Dirigenti dopo l'approvazione del presente documento.

Per ogni azione, ove possibile, è stata individuata la tempistica negli altri casi è da intendere che le stesse si svolgeranno durante tutto l'anno.

Occorre inoltre precisare che nel Piano della Performance verrà indicato solo l'elenco delle azioni previste per i singoli obiettivi e non il dettaglio delle informazioni.

OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE

In tale paragrafo vengono rappresentati gli obiettivi assegnati ai Dirigenti. Ovviamente, in relazione a ciascuna area strategica, ogni Dirigente può risultare assegnatario di uno o più obiettivi strategici e di uno o più obiettivi operativi. In alcuni casi inoltre, per uno stesso obiettivo vi può essere corresponsabilità tra più Dirigenti.

Gli obiettivi assegnati ai Dirigenti sono rappresentati in un quadro sinottico in cui sono distinti gli obiettivi di Ente (trasversali a più aree dirigenziali) e gli obiettivi di area . Gli obiettivi dell'Ente sul piano strategico e sul piano operativo sono definiti dalla Giunta essi saranno validati dall'OIV ed assegnati al Segretario Generale. Il Segretario Generale assegnerà, con proprio provvedimento, ai sensi del DPR n.254/2005, le risorse e gli obiettivi ai Dirigenti secondo la seguente schematizzazione:

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Ente	Dir	Dir	Dir		
					area	Area	Area		
					1	2	3		
Processi interni	Incremento di produttività ed efficienza e miglioramento della qualità dei servizi	Miglioramento attività di gestione dei processi dei servizi informatici	Diffusione dei contratti Telemaco				X		
			Gestione Indirizzi PEC				X		
			Implementare il servizio di assistenza agli utenti per l'invio delle pratiche telematiche				X		
		Gestione integrata dei processi lavorativi in modalità informatica	Implementazione e miglioramento dei processi digitalizzati		X			X	
			Nuove digitalizzazioni		X				
		Miglioramento dell'attività di gestione dei processi del Registro delle Imprese	Incrementare la produttività dei procedimenti sanzionatori del Registro Imprese		X				
			Miglioramento della qualità dei documenti archiviati		X				
		Definizione e monitoraggio degli standard di qualità dei servizi camerali	Monitoraggio ed aggiornamento della Carta dei Servizi	X	X	X		X	
			Monitoraggio standard dei servizi camerali regolamentati da norme	X	X	X			
		Avvio delle analisi di benchmarking	Procedere entro l'anno 2013 alla individuazione degli indicatori elaborati dalle banche dati disponibili con i quali confrontare l'andamento della propria gestione	X	X	X		X	
		Miglioramento processi relativi alla contabilità del personale	Aggiornamento banca dati INPDAP		X				
		Miglioramento attività di gestione dei processi dei servizi UPICA	Mantenimento standard 2012			X			
		Trasparenza	Efficacia ed efficienza dell'attività dell'Ente	Garantire l'efficacia dei sistemi di	Grado di realizzazione del Piano delle Azioni	X	X	X	X

		comunicazione dell'Ente	Miglioramento del grado di attuazione del Piano per la trasparenza e del ciclo di gestione della performance		X		X
			Miglioramento della funzionalità dell'URP		X		
			Performance media del Piano Operativo	X	X	X	X
Servizi amministrativi alle imprese	Favorire l'aderenza delle risultanze degli archivi camerali alla realtà economica territoriale	Pulizia dei registri	Incremento numero di posizioni cancellate d'ufficio		X		
		Miglioramento dell'attività di gestione dei processi dell'ufficio brevetti	Mantenimento standard 2011			X	
		Miglioramento dell'attività di gestione dei processi dell'ufficio protesti	Mantenimento standard 2011			X	
Risorse camerali	Miglioramento gestione risorse economiche, finanziarie e patrimoniali	Corretto perseguimento dell'equilibrio economico patrimoniale	Incremento delle risorse destinate alla promozione	X	X	X	X
			Mantenimento indice medio di pagamento delle fatture passive per l'acquisizione di beni servizi e forniture ai livelli rilevati nel 2011				X
			Miglioramento dell'efficienza e della funzionalità del servizio Provveditorato				X
			Miglioramento della gestione della liquidità				X
			Miglioramento della qualità del credito da diritto annuale		X		
			Miglioramento della riscossione del diritto annuale di competenza		X		
			Razionalizzazione oneri di funzionamento				X
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Diffusione ADR	Migliorare la diffusione dell'ADR			X	

		Favorire la tutela della fede pubblica	Prosecuzione attività ispettiva sicurezza prodotti			X	
			Ispezioni e verifiche metriche			X	
Internazionalizzazione	Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	Ampliamento dei mercati di riferimento	Gradimento dei servizi di internazionalizzazione			X	
			Incrementare il numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione			X	
			Individuazione di nuovi mercati			X	
Marketing territoriale	Incrementare l'attività del territorio provinciale	Marketing territoriale	Monitoraggio iniziative di marketing territoriale			X	
			Promozione iniziative di marketing territoriale			X	
Innovazione e qualità	Sviluppo innovazione e qualità	Innovazione e qualità	Contributi per l'innovazione e la qualità			X	
			Gradimento delle iniziative camerali per innovazione e qualità			X	
Studio dell'economia	Incrementare/Migliorare la conoscenza del territorio provinciale	La conoscenza dell'economia locale	Realizzazione report			X	
			Realizzazione delle analisi strutturali			X	
Sviluppo imprenditorialità	Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	Sviluppo imprenditorialità	Incrementare il numero di iniziative imprenditoriali			X	
			Incrementare il numero di iniziative imprenditoriali femminili			X	
Accesso al credito	Ridurre le difficoltà di finanziamento mediante iniziative di sostegno per l'accesso al credito	Sostegno al credito	Contributi per abbattimento tassi di interesse			X	

Legenda: Dir Area 1 = Segretario Generale; Dir Area 2 = Dirigente area promozione; Dir Area 3= Dirigente Area Economico - Finanziaria

Al di là del numero, si precisa che i pesi degli obiettivi assegnati ai singoli dirigenti tenuto conto delle competenze e delle responsabilità di ognuno, sono omogenei pertanto, la loro distribuzione tra le diverse aree dirigenziali può essere considerata assolutamente coerente ed equilibrata.

PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del piano

Così come previsto nel manuale del ciclo di gestione della performance della Camera di Commercio di Teramo approvato dalla Giunta Camerale nella seduta del 22 dicembre 2010, la redazione del documento in oggetto si avvia con la fase della pianificazione strategica e si conclude con la fase della programmazione operativa. Con la prima, viene definito il documento di programmazione pluriennale e, contestualmente, la componente strategica del Piano della Performance. La fase di programmazione operativa si avvia con l'approvazione della relazione previsionale e programmatica e, successivamente, del preventivo economico e del budget direzionale.

Contestualmente all'approvazione del budget direzionale, e, comunque non oltre il 31 gennaio dell'anno successivo, la Giunta camerale deve procedere all'approvazione definitiva del piano triennale delle performance completo anche degli aspetti operativi ed economici.

Rispetto al processo sopra definito, i soggetti coinvolti nella definizione della parte strategica e della parte operativa del piano delle performance sono i seguenti:

- a) organi di indirizzo politico ed amministrativo per la definizione degli obiettivi, delle priorità e dei piani e dei programmi e delle direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione;
- b) Dirigenti e titolari di posizione organizzativa che contribuiscono alla definizione degli obiettivi strategici in quanto a conoscenza delle caratteristiche specifiche dell'attività svolta nell'ambito dell'area di competenza;
- c) Stakeholder esterni che, essendo portatori di bisogni attese e conoscenze, possono fornire elementi essenziali per garantire la rilevanza degli obiettivi rispetto a tali elementi;
- d) Strutture di staff (OIV, Ufficio del controllo di gestione, ufficio studi e ufficio di pianificazione e programmazione) che rappresentano coloro che supportano il processo di programmazione e l'interazione tra gli attori di cui sopra e garantiscono l'obiettività e l'accuratezza metodologica di tale processo

Prima di procedere alla rappresentazione dello schema previsto dalla delibera n.112/2010 della Civit, occorre precisare che, per il 2013, il coinvolgimento degli organi di indirizzo politico e degli stakeholder è avvenuto prima della predisposizione del presente documento ovvero, al momento della redazione dei documenti di programmazione, pianificazione e controllo nonché del preventivo economico e del budget direzionale previsti dal DPR n.254/2005. Nel documento di programmazione delle performance infatti, sono stati recepiti i contenuti del documento di programmazione pluriennale ed annuale e dei documenti di bilancio integrati con gli elementi previsti dal D.Lgs n.150/2009.

Fasi del processo	Soggetti coinvolti	Arco temporale (mesi)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Definizione dell'identità dell'organizzazione	<i>organi di indirizzo politico ed amministrativo</i> <i>Dirigenti e titolari di posizione organizzative</i> <i>Stakeholder (interni ed esterni)</i>										x	x			
Analisi del contesto esterno ed interno	<i>Dirigenti e titolari di posizione organizzative</i> <i>Strutture di staff</i> <i>Stakeholder (interni ed esterni)</i>										x	x			
Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<i>organi di indirizzo politico ed amministrativo</i> <i>Dirigenti e titolari di posizione organizzative</i> <i>Strutture di staff</i> <i>Stakeholder esterni</i>										x	x			
Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<i>organi di indirizzo politico ed amministrativo</i> <i>Dirigenti e titolari di posizione organizzative</i> <i>Strutture di staff</i>	x											x	x	x
Comunicazione del piano all'interno ed all'esterno*	<i>organi di indirizzo politico ed amministrativo</i> <i>Strutture di staff</i> <i>STAKEHOLDER</i>			x	x		x								

Coerenza con la programmazione economico – finanziaria e di bilancio

Come analiticamente rappresentato nel manuale del ciclo della performance, la redazione del piano triennale, nell'anno 2013, è stata coordinata in modo più completo rispetto all'anno precedente, con il processo di programmazione e pianificazione previsto dal DPR n.254/2005, con il preventivo economico ed il budget direzionale approvati per l'anno in corso.

In particolare, la parte del presente documento relativa alle aree ed agli obiettivi strategici, è stata definita dal Consiglio Camerale nel mese di ottobre in sede di approvazione della relazione previsionale e programmatica. In tale documento, relativamente all'anno 2013, sono stati individuati anche i programmi di intervento e sono state quantificate le risorse ad essi assegnate.

In sede di approvazione del budget direzionale i programmi sono stati articolati in obiettivi operativi da assegnare ai Dirigenti per l'anno di riferimento.

La presente relazione,

- a) nella prima e nella seconda parte (Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder esterni; Analisi del contesto interno ed esterno) riproduce i capitoli della Relazione Previsionale e Programmatica aggiornati con i dati definitivamente accertati in sede di approvazione del preventivo economico;
- b) nella terza parte “Programmazione strategica e programmazione operativa”, relativamente alla programmazione strategica, è stata confermata la ripartizione della priorità strategiche nelle aree strategiche individuate nel precedente Piano Triennale della Performance e nella relazione previsionale e programmatica per l'anno 2013.

Per quanto riguarda gli obiettivi strategici ed i relativi risultati attesi e KPI di misurazione, sono stati attentamente riesaminati apportando le modifiche ritenute necessarie per garantire una migliore rispondenza alle nuove disposizioni emanate dalla Civit nel 2012.

Per quanto riguarda gli obiettivi operativi, oltre a riprodurre gli obiettivi definiti in sede di approvazione del budget, sono stati individuati gli obiettivi per la valutazione della performance organizzativa e sono state definite le azioni secondo quanto previsto dalla delibera Civit N.112/2010 e dalle linee Unioncamere. Tra gli obiettivi sono stati ricompresi quelli espressamente previsti dal D.lgs n.150/2009 (es trasparenza) e quelli relativi all'attività istituzionale ordinaria svolta dall'Ente.

Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione

Nel corso dell'anno 2012 la Camera di Commercio ha proseguito le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione. In particolare, nel rispetto di quanto previsto nel piano approvato per il triennio 2012/2014, ha implementato le seguenti azioni:

- a) ha ricostituito ed integrato i diversi sistemi gestionali con il Dlgs 150/09, in modo da ottimizzare l'impegno per la produzione dei relativi documenti di reporting. Nel corso dell'anno 2012 è stata avviata l'implementazione dei moduli per il monitoraggio e per l'elaborazione dei report messi a disposizione da Infocamere;

b) sono state revisionate e perfezionate le schede utilizzate per la raccolta strutturata delle informazioni relative agli obiettivi strategici e operativi anche in considerazione dell'adozione del Sistema Gestionale Saturno.

c) è stato costituito un gruppo di lavoro interno che ha proceduto alla predisposizione della Carta dei Servizi;

d) la quantificazione e la conseguente erogazione delle retribuzioni di risultato e della produttività relative all'anno 2011 sono state effettuate sulla base delle regole definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dall'Ente nel rispetto delle disposizioni previste dal D.Lgs n.150/2009;

f) è stato assicurato il rispetto della tempistica definita nella prima bozza del documento di Misurazione e Valutazione approvato dalla Giunta Camerale nel 2011 relativamente alla gestione del ciclo della performance.

g) Sono stati ridefiniti e migliorati gli obiettivi strategici ed i relativi risultati attesi e KPI di misurazione previsti nella Relazione Previsionale e Programmatica approvata per l'anno 2012 in coerenza con il Piano Triennale della Performance approvato per il periodo 2011/2013 e con le modifiche allo stesso apportate in sede di aggiornamento e di monitoraggio delle attività del 2011 nonché dei nuovi elementi di valutazione intervenuti nel corso della predisposizione del preventivo 2012;

Per l'anno 2013, le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione dovranno riguardare i seguenti aspetti:

Rimane la necessità di prevedere nel documento un'analisi più dettagliata dell'aspetto di genere del personale al fine di garantire il rispetto del principio delle pari opportunità previsto dall'art.8 del Dlgs 150/2009. In particolare, si rende opportuno rinviare l'approfondimento di tale aspetto al momento in cui si procederà alla predisposizione ed approvazione del bilancio di genere.

Occorrerà perfezionare ulteriormente le schede utilizzate per la raccolta strutturata delle informazioni relative agli obiettivi strategici e operativi ed avviare l'inserimento dei dati da parte dei validatori nel sistema di monitoraggio messo a disposizione da Infocamere;

Permane l'esigenza di migliorare il processo di integrazione tra la programmazione prevista dal DPR n.254/2005 e il Dlgs n.150/2009;

Infine, occorrerà procedere alla definizione degli elementi individuati nel crono - programma previsto nel documento di Misurazione e Valutazione ed analiticamente rappresentati nei prospetti che seguono:

Performance organizzativa				
Elementi previsti dal D.Lgs N.150/2009	Elementi definiti nel presente documento	Elementi NON definiti nel presente documento	Annualità di inserimento prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011	Aggiornamento dell'annualità prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011
Grado di attuazione della strategia	X			
Attività e servizi		X	Anno 2014	Il monitoraggio è stato avviato nel 2012 con la predisposizione della Carta dei Servizi
Stato di salute dell'Ente	X			
Outcome		X	Anno 2014	Anno 2014
Banchmarking		X	Anno 2014	Per l'anno 2013 è stato prevista l'individuazione degli indicatori elaborati dalle banche dati disponibili con i quali confrontare l'andamento della propria gestione
Raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità		X	Anno 2014	La scadenza è rinviato al momento in cui si procederà all'approvazione del bilancio di genere

Elementi per la misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa				
Elementi previsti dal D.Lgs N.150/2009	Elementi definiti nel presente documento	Elementi NON definiti nel presente documento	Annualità di inserimento prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011	Aggiornamento dell'annualità prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011
Indicatori di performance all'ambito organizzativo di diretta responsabilità	X			
Raggiungimento di specifici obiettivi individuali	X			
Qualità di contributo assicurato alla performance generale della struttura		X	Anno 2013	Anno 2014
Capacità di valutazione dei propri collaboratori		X	Anno 2013	Anno 2014

Elementi di misurazione e valutazione della performance individuale del personale				
Elementi previsti dal D.Lgs N.150/2009	Elementi definiti nel presente documento	Elementi NON definiti nel presente documento	Annualità di inserimento prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011	Aggiornamento dell'annualità prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011
Qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza		X	2013	2014
Raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali	X		2013	2014
La distribuzione generale delle valutazioni		X	2013	2014
Distribuzione delle valutazioni per singolo dirigente		X	2013	2014

Elementi di misurazione e valutazione della performance individuale del personale

Fasi, tempi modalità, soggetti e responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance individuale – Strumenti				
Elementi previsti dal D.Lgs N.150/2009	Elementi definiti nel presente documento	Elementi NON definiti nel presente documento	Annualità di inserimento prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011	Aggiornamento dell'annualità prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011
Schede di valutazione		X	2014	Già nel 2012 per la valutazione della Performance individuale correlata alla distribuzione della produttività dell'anno 2011 sono state utilizzate le schede allegate al Sistema di Misurazione e Valutazione approvato nel 2011
Manuale di valutazione		X	2014	2014

Chiara esplicitazione degli indicatori quantitativi utilizzati per valutare la capacità di differenziazione dei giudizi da parte dei dirigenti nei confronti dei propri collaboratori				
Elementi previsti dal D.Lgs N.150/2009	Elementi definiti nel presente documento	Elementi NON definiti nel presente documento	Annualità di inserimento prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011	Aggiornamento dell'annualità prevista nel sistema di misurazione e valutazione approvato nel 2011
Punteggi medi per ente al fine di analizzare il comportamento generale dei singoli valutatori		X	2013	2014
Punteggi medi per categoria al fine di evidenziare i comportamenti valutativi al				

progredire delle categorie professionali		X	2013	2014
La distribuzione generale delle valutazioni		X	2013	2014
Distribuzione delle valutazioni per singolo dirigente		X	2013	2014
Previsione di procedure di conciliazione nel caso ci siano dei conflitti		X	2013	2014

Il processo di definizione del Piano delle Performance adottato dalla Camera di Commercio di Teramo si articola nelle seguenti fasi:

- 1) Realizzazione di un breve programma formativo sulle novità normative intervenute e sulle nuove delibere CIVIT relative al ciclo della performance, destinato a tutti i membri del gruppo di lavoro già costituito per la stesura del Piano della Performance;
- 2) Compilazione delle schede relative agli obiettivi strategici ed operativi da parte di ciascuna area organizzativa;
- 3) Verifica della coerenza tra obiettivi strategici e obiettivi operativi, come precedentemente definiti.
- 4) Stesura del Piano delle performance sulla base della documentazione precedentemente prodotta.
- 5) Puntuale definizione dei tempi delle singole azioni

Nel processo sono stati coinvolti la Direzione camerale e i responsabili di ciascuna area organizzativa

Rappresentazione delle analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico effettuata per ciascuna Area Strategica

In tale paragrafo, in relazione ad ogni area strategica, vengono rappresentate le analisi dei bisogni e dello scenario aggiornate alle nuove situazioni intervenute.

AREA STRATEGICA “PROCESSI INTERNI”

Digitalizzazione

punti di forza: 1. adeguata preparazione del personale sul CAD; 2. adeguata dotazione di apparecchiature informatiche; 3. esperienza di dematerializzazione dei flussi documentali svolte negli ultimi anni

punti di debolezza: 1. scarsa diffusione dell'utilizzo della PEC da parte degli utenti; 2. complessità di alcuni processi di lavoro

minacce: 1. conservazione sostitutiva dei documenti digitali (supporti e software di conservazione)

opportunità: 1. normativa che obbliga sempre di più all'utilizzo di tecnologie ICT

Priorità strategiche dell'area:

2013: Avvio delle procedure per la digitalizzazione del fascicolo del personale;

2014: completamento digitalizzazione del fascicolo del personale;
2015: completamento digitalizzazione dei processi individuati

Diffusione strumenti digitali

Punti di forza: dotazione di adeguati supporti informatici, adeguata preparazione del personale nel rilascio dei principali dispositivi digitali previsti dalla normativa a supporto delle imprese.
punti di debolezza: mancanza di servizi di assistenza agli operatori economici sulle modalità di utilizzo degli strumenti informatici da impiegare per il corretto invio della pratica telematica.
minacce: scarsa conoscenza delle procedure operative inerenti la creazione e la trasmissione della pratica COMUNICA; scarso utilizzo dei dispositivi digitali
opportunità: numerose normative in materia di semplificazione amministrativa
Priorità strategiche dell'area : diffondere il più possibile l'utilizzo dei dispositivi digitali da parte degli utenti

AREA STRATEGICA “TRASPARENZA”

Punti di forza: adozione ed implementazione dei sistemi di programmazione, pianificazione e controllo previsti dal DPR n.254/2005. Istituzione dell'URP
Punti di debolezza: Ancora non completo coinvolgimento degli organi di amministrazione e dei Dirigenti nel processo di programmazione, pianificazione e controllo
minacce: sanzioni previste dalle norme;
opportunità: applicazione delle disposizioni previste dal D.Lgs n.150/2009 e dalla L. n.150/2000
Priorità strategiche dell'area: revisione dei processi alla base del ciclo di gestione della performance, adozione dei sistemi e degli strumenti previsti dal D.Lgs n.150/2009, coinvolgimento degli stakeholders nelle attività di pianificazione e rendicontazione. Perfezionamento dei sistemi di comunicazione interni ed esterni.

AREA STRATEGICA “SERVIZI AMMINISTRATIVI”

Punti di forza: Buona percentuale di pratiche telematiche evase entro i tempi previsti dalla legge; buon livello di sostituzione degli addetti nelle mansioni svolte; buon livello di standardizzazione dovuto all'implementazione del sistema di qualità; crescente automatismo nella gestione di pratiche standardizzate (es. PEC);
Punti di debolezza tempi ridotti per approfondimento giuridico e tutoraggio verso le nuove leve; turnover del personale, a fronte di rapidi mutamenti degli adempimenti previsti dalla legge.
Opportunità: a regime, riduzione sensibile della percentuale di pratiche errate grazie all'evoluzione informatica (Starweb); affermazione del ruolo anagrafico-certificativo e di erogatore di servizi del Registro Imprese anche come punto di riferimento comunale per le competenze relative al SUAP (gestioni in delega e in convenzione di SUAP accreditati);
Minacce: potenziale rapido mutamento del quadro normativo e delle competenze camerali; interscambio informatico ancora limitato con le amministrazioni coinvolte nella comunicazione unica, nel SUAP e ai fini dell'allineamento INPS (artigianato, commercio).

AREA STRATEGICA “RISORSE CAMERALI”

Punti di forza: risorse finanziarie disponibili; attenta pianificazione acquisti e investimenti; disponibilità di adeguati supporti informatici per la gestione delle procedure contabili;
Punti di debolezza: rilevazione avanzi di esercizio, basso indice di riscossione del tributo camerale, presenza tra i crediti da diritto annuale di numerose posizioni cancellate per inesistenza del soggetto giuridico, necessità di implementare le procedure per garantire il pagamento delle fatture entro 30 gg ed il rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi e le verifiche preventive della posizione contributiva dei fornitori.
Minacce: finanziamento della spesa corrente di promozione mediante l'utilizzo di avanzi patrimonializzati
Opportunità :modifiche al codice civile in materia di pubblicità degli atti iscritti al Registro delle Imprese. Norme di contenimento dei costi di struttura e dei consumi intermedi in generale; norme che impongono agli Enti pubblici l'effettuazione dei pagamenti entro 30gg, la tracciabilità dei flussi finanziari e la verifica della regolarità contributiva delle ditte affidate..

Priorità strategiche dell'area: impiego delle risorse disponibili senza compromettere l'equilibrio economico-patrimoniale.

AREA STRATEGICA “REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE”

Conciliazione

Punti di forza: iscrizione al n. 67 del registro tenuto dal Ministero della Giustizia; Digitalizzazione delle procedure di conciliazione mediante utilizzo di programma informatico fornito da Infocamere; convenzione con l'ordine dei notai per fornitura di professionalità competenti nella gestione delle mediazioni; professionalità presenti nell'ufficio dotate di buona esperienza di gestione operativa. Opportunità: inclusione delle Camere di Commercio tra i destinatari della normativa della mediazione obbligatoria. Minacce: La dichiarazione di incostituzionalità, per eccesso di delega, della mediazione obbligatoria nelle materie indicate nell'art.5, comma 1, del D.lgs: 28/2010, pronunciata dalla Corte Costituzionale il 24.10.2010, che ha abbattuta di oltre il 90% l'operatività della mediazione, non è possibile ipotizzare un numero di mediazioni raffrontabile con quelle gestite negli anni passati. Premesso quanto esposto, a meno dell'approvazione di nuove norme che riproporranno l'obbligatorietà della mediazione, la previsione può essere formulata prevedendo l'acquisizione di istanze di mediazione volontaria e/o telefoniche. Priorità strategica: Assicurare la gestione del procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente.

Metrico

L'art. 20 del D.Lgs. 112 del 31.3.1998 dispone: " Presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura è individuato un responsabile delle attività finalizzate alla tutela del consumatore e della fede pubblica, con particolare riferimento ai compiti in materia di controllo di conformità dei prodotti e strumenti di misura ... " è obiettivo dell'Ente Camerale garantire la tutela del consumatore dal mancato rispetto delle norme sulla sicurezza dei prodotti e sulla legittimità degli strumenti per pesare e misurare. Punti di forza: professionalità idonee ad assicurare le attività di sorveglianza. Punti di debolezza: insufficienza delle forze lavoro a gestire l'intero territorio provinciale.

AREA STRATEGICA “INTERNAZIONALIZZAZIONE”

Punti di forza: Organizzazione efficiente e significative esperienze maturate. Punti di debolezza: ridotta apertura internazionale delle pmi. Minacce: Ridotta competitività delle pmi locali sui mercati interni ed internazionali. Opportunità: allargamento dei mercati di riferimento. Priorità strategica: L'obiettivo del programma è quello di consolidare la presenza delle pmi teramane sui mercati internazionali, attraverso un articolato piano di azioni finalizzato a far acquisire alle imprese le capacità per operare con autonomia ed efficacia sui mercati esteri. Le attività riguarderanno l'organizzazione di eventi fieristici e/o missioni imprenditoriali all'estero, l'accoglimento di operatori esteri, l'erogazione di contributi alle imprese che partecipano autonomamente a manifestazioni internazionali, l'informazione economica e normativa sui principali mercati, il supporto alle imprese verso le nuove forme di internazionalizzazione, gli interventi a favore dei consorzi export.

AREA STRATEGICA “MARKETING TERRITORIALE”

Punti di forza: Adeguatezza delle strutture e della competenza professionale del personale; Minacce: Ridotta visibilità delle potenzialità del territorio dal punto di vista economico, turistico ed ambientale. Opportunità: Alla base delle politiche di rilancio dell'economia provinciale deve restare l'idea che la forza dello sviluppo locale è rappresentata dalla centralità del territorio come risorsa essenziale per lo sviluppo, che diventa valore in sé, sempre più centrale nelle dinamiche produttive perché è riconosciuto come l'ambiente nel quale nascono e si affermano i fattori della competizione ma anche quale elemento di attrazione di economie e investitori esterni. Priorità strategica: E' necessario lanciare un vero programma di marketing territoriale inteso come una serie coordinata di azioni rivolte ad agire sulla capacità attrattiva di un territorio nei confronti di target specifici, allo

scopo di contribuire ad uno sviluppo equilibrato, cioè sostenibile e coerente con il quadro delle risorse e delle potenzialità che lo caratterizzano definendone i vantaggi competitivi.

AREA STRATEGICA “INNOVAZIONE E QUALITÀ”

Punti di forza: Disponibilità di adeguate strutture e conoscenze da poter mettere a disposizione delle imprese per favorire lo sviluppo e l'innovazione dei processi delle imprese. Minacce: Scarsa propensione delle imprese al cambiamento culturale e strategico nella gestione delle proprie imprese e nella gestione dei processi di innovazione e di trasferimento tecnologico nonché a costruire una rete di relazioni fra i soggetti coinvolti in tali processi a tutti i livelli. Opportunità: scenario economico in continua evoluzione, caratterizzato da una crescente complessità e da fattori competitivi che mutano rapidamente. Priorità strategica: Attivare iniziative dirette a sostenere il processo di innovazione del sistema e delle imprese con l'obiettivo di innalzare la produttività delle aziende, di ampliare la capacità di innovare e di proporsi su nuovi mercati, ed in generale di migliorare le proprie performance.

AREA STRATEGICA “STUDIO DELL'ECONOMIA”

Punti di forza: Disponibilità di un adeguato patrimonio informativo costituito in primo luogo dal Registro delle Imprese, ma che include anche una serie di banche dati alimentate dagli altri uffici camerali. Punti di debolezza: inadeguatezza dei contenuti degli attuali documenti informativi forniti dalla CCIAA di Teramo. Opportunità: rapidi mutamenti dei contesti locali e globali, Minacce: scarsa conoscenza da parte delle imprese del proprio ambito di riferimento. Priorità strategica: creare valore aggiunto per il sistema economico, restituendo alle imprese le informazioni che esse stesse forniscono, rese intelligibili ed arricchite di significato attraverso una attenta attività di analisi e di approfondimenti.

AREA STRATEGICA “SVILUPPO IMPRENDITORIALITÀ”

Punti di forza: Adeguatezza delle strutture e delle competenze professionali del personale; Minacce: numerose richieste di supporto; Opportunità: momento congiunturale negativo e difficoltà di avvio ed individuazione dei settori di attività da parte delle nuove imprese. Priorità strategica: Una tematica di fondamentale importanza per il futuro del sistema economico locale è il supporto e la promozione di nuova imprenditoria, con particolare riferimento all'imprenditoria femminile. E' necessario sostenere finanziariamente e supportare con adeguati servizi la nascita di nuove imprese indirizzando anche la scelta verso quelle attività/settori che presentano più elevate prospettive di sviluppo e di successo. Inoltre è necessario sostenere interventi relativi al passaggio generazionale ed alla cultura d'impresa.

AREA STRATEGICA “ACCESSO AL CREDITO”

Punti di forza: adeguata competenza professionale personale camerale per gestire il presente intervento; minacce: numerose imprese che hanno difficoltà ad accedere ai finanziamenti bancari; opportunità momento congiunturale negativo; Priorità strategica: necessità di intervenire sia con risorse finalizzate a rafforzare l'operatività dei consorzi di garanzia fidi, che attraverso il sostegno diretto alle imprese. A riguardo sarebbe auspicabile una azione concertata tra gli enti e le istituzioni a livello locale ed il sistema bancario per individuare opportune strategie per garantire al sistema economico le giuste risorse finanziarie.

Albero della performance (Grafico)

Albero della Performance 2013

Area Strategica

ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo Strategico

RIDURRE LE DIFFICOLTA' DI FINANZIAMENTO MEDIANTE INIZIATIVE DI SOSTEGNO PER L'ACCESSO AL CREDITO

Indicatori	
Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Target 2015	---

Programma

SOSTEGNO AL CREDITO

Obiettivo Operativo

CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE

Indicatori	
Variazione rispetto all'anno precedente del numero di istanze prodotte per contributi abbattimento tassi di interesse	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= +110 %

Azione

Riduzione dei tempi di liquidazione dei contributi

Indicatori	
Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	<= 45

Area Strategica

INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo Strategico

SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA'

Indicatori	
NUMERO DI IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE BENEFICIARIO OGNI ANNO DI CONTRIBUTI PER LA PARTECIPAZIONE AUTONOMA AD INIZIATIVE PER CONSEGUIRE IL RISULTATO PROGRAMMATO	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 37
Target 2014	>= 38
Target 2015	---

Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato

Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 78
Target 2014	>= 79
Target 2015	---

Programma

INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo Operativo

CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA'

Indicatori	
Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 105 %

Azione

Azioni dirette a garantire una efficiente gestione dei bandi

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA'

Indicatori	
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 8

Azione

Azioni dirette a garantire il gradimento delle iniziative camerali

Indicatori	
Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	<= 60
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	SI

INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INNOVAZIONE E QUALITA'

Indicatori	
Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerali per promozione qualità rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 105 %

Azione

Azioni di promozione della qualità dei prodotti locali

Indicatori	
Nuovi eventi proposti per la promozione della qualità dei prodotti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	SI

Obiettivo Strategico

SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Indicatori	
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 58
Target 2014	>= 58
Target 2015	---
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Target 2015	---

Programma

AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO

Obiettivo Operativo

GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Indicatori	
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 8

Azione

Organizzazione attività per la predisposizione dell'indagine di customer

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	---
Stato	---
Target 2013	SI

INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Indicatori	
Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 104 %

Azione

Organizzazione di fiere e missioni all'estero e di contributi alle imprese ed ai consorzi export

Indicatori

Numero di iniziative all'estero organizzate dalla camera	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 8
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	SI

INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI

Indicatori	
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 1

Obiettivo Strategico

INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Indicatori	
Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	> 1
Target 2014	> 1
Target 2015	---
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	
Peso	---
Stato	---
Target 2013	>= 39
Target 2014	>= 39
Target 2015	---

Programma

MARKETING TERRITORIALE - Gli squilibri territoriali e le politiche infrastrutturali, il marketing territoriale

Obiettivo Operativo

MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Indicatori	
Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 80 %

Azione

Implementazione del sistema di monitoraggio

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Indicatori	
Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 90 %

Azione

PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Obiettivo Strategico

INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' ED EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Indicatori		
CSI (livelli di servizio camerale)		
Peso	14,29 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 8	
Target 2014	>= 8	
Target 2015	---	
Oneri per consumo di carta		
Peso	14,29 %	
Stato	---	
Target 2013	<= 3.500	
Target 2014	<= 3.500	
Target 2015	---	
Processi reingegnerizzati		
Peso	14,29 %	
Stato	---	
Target 2013	= 9	
Target 2014	= 10	
Target 2015	---	
Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto		
Peso	14,29 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 0	
Target 2014	>= 1	
Target 2015	---	
Variazione numero di comunicazioni trasmesse via PEC rispetto all'anno precedente		
Peso	14,29 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 1	
Target 2014	>= 1	
Target 2015	---	
SERVIZI NON ANAGRAFICI DIGITALIZZATI		
Peso	14,26 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 0	
Target 2014	>= 1	
Target 2015	---	

Programma

DEFINIZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI CAMERALI

Obiettivo Operativo

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Indicatori		
RISPETTO DEGLI STANDARD DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DAI TEMPI MEDI DI EROGAZIONE RILEVATI NELL'ANNO		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2013	<= 1	
Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2013	SI	

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO STANDARD DEI SERVIZI CAMERALI REGOLAMENTATI DA NORME

Indicatori		
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno		
Peso	16 %	
Stato	---	
Target 2013	<= 60	
Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	= 100 %	
Giorni medi per l'inserimento on-line di marchi, brevetti e seguiti.		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	= 0	
Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 giorni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	= 100 %	
Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	= 100 %	
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 80 %	
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione dei ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza		
Peso	14 %	
Stato	---	
Target 2013	<= 60	

BANCHMARKING

Obiettivo Operativo

Avvio delle analisi di di banchmarking

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	SI	

GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFORMATICA

Obiettivo Operativo

IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO PROCESSI DIGITALIZZATI

Indicatori		
PROCESSI DIGITALIZZATI INTEGRATI CON IL NUOVO SITO INTERNET		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 6	

Azione

Studio e ricognizione delle normative di settore

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		SI

Supporto al gestore del sito camerale

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		SI

NUOVE DIGITALIZZAZIONI

Indicatori		
STATI MATRICOLARI INFORMATIZZATI		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 1

Azione

Inserimento stati matricolari

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		SI

Realizzazione di un applicativo per la gestione della banca dati del personale

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		SI

MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI INFORMATICI

Obiettivo Operativo

DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO

Indicatori		
Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 105 %

Azione

Azioni di sensibilizzazione

Indicatori		
Utenti da contattare per stipula contratti Telemaco		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 200

GESTIONE INDIRIZZI PEC

Indicatori		
INDIRIZZI PEC CORRETTI		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 50

Azione

Analisi indirizzi PEC non attivi

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		SI

IMPLEMENTARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELEMATICHE

Indicatori		
Utenti assistiti per invio pratiche telematiche nell'anno		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 20

Azione

INDIVIDUARE GLI UTENTI DA CONTATTARE

Indicatori		
Utenti contattati per assistenza all'invio della pratica telematica		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2013		>= 80

MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO EX UPICA

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2012

Indicatori		
Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2013		<= 36

Azione

Garantire il conseguimento dell'obiettivo operativo

Indicatori		
Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2013		<= 24

Ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno

Peso		50 %
Stato		---
Target 2013		>= 391

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2013		SI

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI DEL REGISTRO IMPRESE

Obiettivo Operativo

INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DEL REGISTRO IMPRESE.

Indicatori

Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	> 85 %

Azione

Efficienza ed efficacia dell'azione sanzionatoria

Indicatori

Numero di destinatari di verbali di accertamento emessi nell'anno per i quali si è proceduto alla verifica dell'indirizzo

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 100 %

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI

Indicatori

Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 80 %

Azione

RECUPERO DEGLI SPAZI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE

Obiettivo Operativo

AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP

Indicatori

Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	> 50 %

Azione

Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)

Peso	---
Stato	---
Target 2013	SI

Area Strategica

REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Obiettivo Strategico

FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Indicatori

MEDIAZIONI AVVIATE DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ANNO

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 29
Target 2014	>= 29
Target 2015	---

Programma

DIFFUSIONE DELL'ADR

Obiettivo Operativo

MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR

Indicatori

Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 100 %

Azione

Azioni si diffusione delle procedure di ADR

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)

Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Indicatori

Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche

Peso	100 %
------	-------

Programma

FAVORIRE LA TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA

Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche

Stato	---
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Target 2015	---

Obiettivo Operativo

ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE

Indicatori

Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 1

Azione

Azioni dirette al mantenimento dei livelli di attività del 2011

Indicatori

Giorni medi di evasione delle verifiche metriche	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	<= 60
Variazione numero verifiche ed ispezioni metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	> 10 %

PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI

Indicatori

Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 10 %

Azione

Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei prodotti

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Area Strategica

RISORSE CAMERALI

Obiettivo Strategico

MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

Indicatori

Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Target 2015	---
Margine dei tesoreria	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2013	>= 1,5
Target 2014	>= 1,5
Target 2015	---
Margine di struttura inverso	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2013	>= 0,7
Target 2014	>= 0,7
Target 2015	---
Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2013	>= 130 %
Target 2014	>= 130 %
Target 2015	---

Programma

CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIALE.

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO INDICE MEDIO DI PAGAMENTO DELLE FATTURE PASSIVE PER L'ACQUISIZIONE DI BENI SERVIZI E FORNITURE

Indicatori

Tempo medio di pagamento delle fatture passive	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	<= 20,4

Azione

Tempi di pagamento dei fornitori

Indicatori

Giorni medi di emissione del mandato rispetto all'atto di liquidazione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	<= 8

MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO

Indicatori

CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 8

Azione

Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liquidazione

Indicatori

Tempi medi (giorni) di adozione dell'atto di liquidazione rispetto al ricevimento delle fatture	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	<= 12

MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Indicatori

Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 60 %

Azione

Avvio procedure di investimento

Indicatori

Numero investimenti della liquidità camerale	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	SI

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE

Indicatori	
Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	> 100 %

Azione

Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commercio

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA

Indicatori	
Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 1

Azione

Analisi incassi di competenza

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	---

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE ALLA PROMOZIONE

Indicatori	
Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 80 %

RAZIONALIZZAZIONE ONERI DI FUNZIONAMENTO

Indicatori	
Variazione, rispetto all'anno precedente, degli oneri sostenuti per contratti non stipulati con convenzione Consip	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	> 1

Azione

Esame contratti

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Area Strategica

SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE

Obiettivo Strategico

FAVORIRE L'ADERENZA DELLE RISULTANZE DEGLI ARCHIVI CAMERALI ALLA REALTA' ECONOMICA TERRITORIALE

Indicatori	
Variazione, rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Target 2015	---

Programma

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO BREVETTI

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 8

Azione

Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obiettivo operativo

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 8

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO PROTESTI

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011

Indicatori	
Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	
Peso	33,34 %
Stato	---
Target 2013	= 1

Azione

Assicurare le azioni necessarie per il conseguimento obiettivo operativo

Indicatori	
------------	--

Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	
Peso	33,33 %
Stato	---
Target 2013	<= 5
Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	
Peso	33,33 %
Stato	---
Target 2013	<= 7

Percentuale di protesti evasi nell'anno nei tempi medi previsti dall'obiettivo operativo per l'anno 2012	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 98 %

PULIZIA DEI REGISTRI

Obiettivo Operativo

INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO

Indicatori	
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 100 %

Azione

Avvio procedure di cancellazione d'ufficio

Indicatori	
Numero ditte individuali per le quali è stata avviata la procedura di cancellazione d'ufficio nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 600

Indicatori	
Numero società per le quali è stata avviata la cancellazione d'ufficio nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 100

Area Strategica

STUDIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo Strategico

INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Indicatori	
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI
Target 2014	SI
Target 2015	NO

Programma

LA CONOSCENZA DELL'ECONOMIA LOCALE

Obiettivo Operativo

REALIZZAZIONE ANALISI STRUTTURALI

Indicatori	
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Azione

Elaborazione dati

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

REALIZZAZIONE REPORT

Indicatori	
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Azione

Elaborazione dati

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	SI

Area Strategica

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Obiettivo Strategico

SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

Indicatori	
NUMERO DI NUOVE IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTO OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 2.674
Target 2014	>= 2.674
Target 2015	---
NUMERO DI NUOVE IMPRESE FEMMINILI CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTE OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2013	>= 772
Target 2014	>= 772

Programma

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Obiettivo Operativo

INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI

Indicatori	
Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2013	>= 30

Azione

AZIONI DI DIFFUSIONE

Indicatori	
------------	--

Area Strategica

TRASPARENZA

Obiettivo Strategico

EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE

Indicatori

CSI (livelli di servizio camerale)		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 8	
Target 2014	>= 8	
Target 2015	---	
Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 90 %	
Target 2014	>= 100 %	
Target 2015	---	
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 100 %	
Target 2014	>= 100 %	
Target 2015	---	
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 100 %	
Target 2014	>= 100 %	
Target 2015	---	
Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 2	
Target 2014	>= 3	
Target 2015	---	

Programma

GARANTIRE L'EFFICACIA DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE

Obiettivo Operativo

MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASPARENZA E DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Indicatori

Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	> 100 %	

Azione

Attuazione del ciclo di gestione della performance

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	SI	

Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	SI	

MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP

Indicatori

CSI (livelli di servizio camerale)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	---	

Azione

Individuazione di azioni di miglioramento degli attuali sistemi di comunicazione interna ed esterna.

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	---	

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - PERFORMANCE MEDIA DEL PIANO OPERATIVO

Indicatori

Performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 80 %	

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GRADO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI

Indicatori

Performance media delle azioni del piano		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2013	>= 80 %	

Albero della performance (Schede)

Area strategica: ACCESSO AL CREDITO

La priorità strategica è rappresentata dalla necessità di intervenire sia con risorse finalizzate a rafforzare l'operatività dei consorzi di garanzia fidi, che attraverso il sostegno diretto alle imprese. A riguardo sarebbe auspicabile una azione concertata tra gli enti e le istituzioni a livello locale ed il sistema bancario per individuare opportune strategie per garantire al sistema economico le giuste risorse finanziarie.

Obiettivo strategico: RIDURRE LE DIFFICOLTA' DI FINANZIAMENTO MEDIANTE INIZIATIVE DI SOSTEGNO PER L'ACCESSO AL CREDITO

SVILUPPARE LA COMPETITIVITA' DELLE PMI FAVORENDO L'ACCESSO AL CREDITO. Nel precedente piano 2012/2014, approvato nel mese di gennaio 2012, erano stati previsti i seguenti obiettivi strategici: a) incrementare, nel triennio 2012/2014, del 10% il numero di imprese beneficiarie delle garanzie per l'accesso al credito fornite dall'Ente rispetto al triennio 2008/2010. Tale risultato atteso era stato ridefinito tenuto conto del target fissato nel precedente Piano della Performance 2011/2013 (incremento del 5% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto considerato che il primo anno del precedente piano era il 2011 e che il Target per l'anno 2011 era $\geq 2\%$. b) Incrementare i fondi destinati a favorire l'accesso al credito per le pmi rispetto alla media dei fondi destinati nel triennio 2008/2010.

Nel 2012, in sede di monitoraggio, relativamente al primo obiettivo, si è reso opportuno specificare che le imprese devono intendersi tutte quelle affidate dai Consorzi non essendo possibile individuare quelle affidate con i fondi messi a disposizione dalla CCIAA. Inoltre il KPI ed il relativo target di incremento dell'8% da conseguire nel triennio 2012/2014 sono stati riformulati in modo da garantire il calcolo automatico della performance da parte del sistema. Tale incremento è stato espresso come incidenza percentuale delle imprese affidate nell'anno (rispetto al totale delle imprese affidate nel triennio 2008/2010), da garantire per conseguire il prefissato target dell'8%. Anche tale ultima riformulazione dell'obiettivo pone problemi di rilevazione del risultato atteso in quanto i consorzi beneficiari dei contributi messi a disposizione dalla Camera di Commercio non sono gli stessi nelle diverse annualità. Per tali motivi, tale risultato atteso ed il relativo indicatore, per le annualità 2013/2014,, sono stati eliminati.

Relativamente all'area strategica dell'ACCESSO AL CREDITO, per il biennio 2013/2014, rimane solo l'obiettivo di incrementare i fondi destinati a favorire l'accesso al credito da parte delle pmi rispetto alla media dei fondi destinati nel triennio 2008/2010.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	50	---	Anno: 2013 ≥ 1
			Anno: 2014 ≥ 1
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Programma: SOSTEGNO AL CREDITO

La mancanza di liquidità e la crescente difficoltà di accesso al credito bancario costituiscono i principali vincoli per la competitività delle imprese. Sostenere le imprese per risolvere tali problematiche è uno dei più importanti obiettivi strategici dell'Ente camerale.

I principali programmi operativi sono:

- a) contributi diretti alle imprese;

b) contributi a favore dei confidi per l'integrazione dei fondi rischi

Risorse previste: 1.050.000

Obiettivo operativo: CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE

Incrementare il numero delle imprese che presentano istanza per contributi per abbattimento tassi di interesse

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione rispetto all'anno precedente del numero di istanze prodotte per contributi abbattimento tassi di interesse	100	---	>= +110%

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Azione: Riduzione dei tempi di liquidazione dei contributi

Assicurare la predisposizione dell'atto di liquidazione mediamente entro 45 gg dal momento dell'acquisizione da parte dell'Ente della comunicazione dell'Istituto di Credito di concessione del prestito.

Area strategica: INNOVAZIONE E QUALITA'

La priorità strategica è attivare iniziative dirette a sostenere il processo di innovazione del sistema e delle imprese con l'obiettivo di innalzare la produttività delle aziende, di ampliare la capacità di innovare e di proporsi su nuovi mercati, ed in generale di migliorare le proprie performance.

Obiettivo strategico: SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA'

Favorire la competitività delle pmi mediante un supporto all'incremento della propensione all'innovazione al miglioramento della qualità. In particolare, nel piano della performance approvato, nel mese di gennaio 2012, per il periodo 2012/2014, era stato previsto di assicurare, a fine 2014, un incremento del 13%, rispetto al triennio (2008/2010), sia del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente sia del numero delle imprese che hanno partecipato autonomamente ad iniziative ed hanno ricevuto dei contributi da parte dell'Ente. Il nuovo risultato atteso, in sede di predisposizione del piano 2012/2014, era stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance relativo al periodo 2011/2013 (incremento del 10% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto. Il primo anno del precedente piano era il 2011. Target atteso per l'anno 2011 era $\geq 3\%$. Nel 2012, in sede di monitoraggio, si è proceduto all'aggiornamento dei KPI. In particolare, considerato che le imprese che sono risultate beneficiarie di contributi nel triennio 2008/2010 sono state pari a n.202, per avere un incremento del 13% al 31.12.2014, dovranno essere pari a n.228. Inoltre, poiché il dato rilevato per l'anno 2011 è pari a n.116 aziende, mediamente, per il triennio 2012/2014, occorre prevedere il seguente numero di imprese beneficiarie di contributi 37 - 37 - 38.

Relativamente al secondo obiettivo, considerato che il numero di imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente rilevato per il periodo 2008/2010 è pari 305, per garantire un incremento del 13% il totale delle imprese al 31.12.2014 dovrà risultare pari a n.345 unità. Considerato che le imprese coinvolte nell'anno 2011 sono state pari a 110, mediamente, per il triennio 2012/2014 sono previste le seguenti imprese 78-78-79.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	50	---	Anno: 2013 ≥ 78
			Anno: 2014 ≥ 79
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza, efficacia, qualità

NUMERO DI IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE BENEFICIARIO OGNI ANNO DI CONTRIBUTI PER LA PARTECIPAZIONE AUTONOMA AD INIZIATIVE PER CONSEGUIRE IL RISULTATO PROGRAMMATO	50	---	Anno: 2013 ≥ 37
			Anno: 2014 ≥ 38
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza, efficacia, qualità

Programma: INNOVAZIONE E QUALITA'

I temi dell'innovazione e del miglioramento qualitativo rivestono un ruolo fondamentale nel definire le traiettorie competitive dei sistemi economici territoriali. La finalità è quella di assecondare e stimolare la potenzialità innovativa delle imprese locali e orientare sempre più le pmi verso il miglioramento qualitativo dei prodotti e dei

processi.

I principali programmi operativi sono:

- contributi diretti alle imprese;
- attività di sensibilizzazione alle imprese.

Risorse previste: 264.098

Obiettivo operativo: CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA'

Incrementare il numero di imprese che hanno beneficiato di contributi camerali per iniziative di innovazione e qualità rispetto al 2012.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	100	---	>= 105%

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Azioni dirette a garantire una efficiente gestione dei bandi

Predisposizione ed approvazione dei bandi per la concessione di contributi alle imprese entro il 31 marzo 2013.

Obiettivo operativo: GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA'

Assicurare un livello positivo (>= buono) di gradimento delle iniziative di innovazione e qualità promosse dall'Ente corrispondente al punteggio "8".

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	100	---	>= 8

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Azioni dirette a garantire il gradimento delle iniziative camerali

Rivisitazione e predisposizione del questionario entro il 31 LUGLIO 2013.

Assicurare la predisposizione dell'atto di liquidazione mediamente in 60 gg dal momento dell'acquisizione della richiesta di contributo da parte dell'Ente.

Obiettivo operativo: INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INNOVAZIONE E QUALITA'

Incrementare il numero di imprese partecipanti alle iniziative rispetto al 2012 finalizzate alla valorizzazione e promozione della qualità.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerali per promozione qualità rispetto all'anno precedente	100	---	>= 105%

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Azioni di promozione della qualità dei prodotti locali

Individuazione di almeno un nuovo evento, in ambito provinciale o nazionale, finalizzato a promuovere la qualità dei prodotti locali.

Organizzazione delle azioni di divulgazione dell'evento presso le imprese prima della sua realizzazione.

Area strategica: INTERNAZIONALIZZAZIONE

L'obiettivo del programma è quello di consolidare la presenza delle pmi teramane sui mercati internazionali, attraverso un articolato piano di azioni finalizzato a far acquisire alle imprese le capacità per operare con autonomia ed efficacia sui mercati esteri. Le attività riguarderanno l'organizzazione di eventi fieristici e/o missioni imprenditoriali all'estero, l'accoglimento di operatori esteri, l'erogazione di contributi alle imprese che partecipano autonomamente a manifestazioni internazionali, l'informazione economica e normativa sui principali mercati, il supporto alle imprese verso le nuove forme di internazionalizzazione, gli interventi a favore dei consorzi export.

Obiettivo strategico: SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

FAVORIRE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE ATTRAVERSO L'AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO PER L'ATTIVITA' DI INTERNAZIONALIZZAZIONE L'INCREMENTO DEL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ENTE CAMERALE. In particolare, garantire al termine dell'anno 2014 un incremento del 40% del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione rispetto alla media delle imprese coinvolte nel periodo 2008/2010. In sede di predisposizione del piano 2012/2014 tale risultato è stato aggiornato rispetto quanto previsto fissato nel precedente Piano della Performance 2011/2013 (incremento del 20% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) sulla base del possibile andamento previsto. La percentuale di incremento inoltre tiene conto del risultato atteso per l'anno 2011 pari al 10%. Nel 2012, in sede di monitoraggio, tenuto conto che per raggiungere l'incremento del 40%, a fine 2012, il totale delle imprese dovrà essere pari a n.272 e che le imprese coinvolte nel 2011 sono state pari a n.98, il numero medio previsto per il triennio 2012/2014 è stato rispettivamente 58-58-58 unità. Il secondo obiettivo riguarda l'incremento dei mercati di riferimento nel periodo 2012/2014 rispetto al periodo 2008/2010. Anche per tale risultato atteso, al fine di creare un collegamento con il precedente piano dell'performance 2011/2013, nel mese di gennaio 2012 si è ritenuto opportuno confrontare il numero dei nuovi mercati con i mercati di riferimento del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011, periodo indicato nella relazione previsionale e programmatica approvata per l'anno 2012 nel mese di ottobre 2011. Fermo restando tali precisazioni, relativamente a tale secondo obiettivo, per le annualità 2013/2014 viene confermato il target atteso di individuazione di almeno un nuovo mercato.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	50	---	Anno: 2013 >= 1
			Anno: 2014 >= 1
			Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficacia</i>			
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	50	---	Anno: 2013 >= 58
			Anno: 2014 >= 58
			Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza, efficacia, qualità</i>			

Programma: AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO

FAVORIRE L'AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO ATTRAVERSO:

- 1) CONTRIBUTI DIRETTI ALLE IMPRESE PER L'ATTIVITA' DI INTERNAZIONALIZZAZIONE;

- 2) ORGANIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DI PMI LOCALI A MISSIONI E FIERE INTERNAZIONALI
3) SOSTEGNO E COLLABORAZIONE AI CONSORZI EXPORT

Risorse previste: 515.323,36

Obiettivo operativo: GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Assicurare un livello positivo di gradimento dei servizi di internazionalizzazione (\geq buono) corrispondente al punteggio "8".

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	100	---	\geq 8

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Organizzazione attività per la predisposizione dell'indagine di customer

Revisione e predisposizione, entro il 31 maggio 2013, del questionario di una indagine di customer satisfaction indirizzata alle imprese beneficiarie dei servizi di internazionalizzazione

Obiettivo operativo: INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Incrementare la base di imprese coinvolte nelle iniziative camerali di promozione all'estero rispetto al 2012 considerando i contributi diretti della Camera alle imprese, i contributi ai consorzi export e la partecipazione alle iniziative promosse dall'Ente.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	100	---	>= 104%

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Organizzazione di fiere e missioni all'estero e di contributi alle imprese ed ai consorzi export

1. Predisposizione, entro il 28 febbraio 2013, di un programma di iniziative di promozione all'estero 2. organizzazione e gestione della partecipazione delle imprese agli eventi, 3. predisposizione entro il 28 febbraio 2013 del bando per la concessione di contributi alle imprese e consorzi; 4. gestione entro il 31 dicembre del bando per la concessione di contributi alle imprese ed ai consorzi. Organizzazione di almeno n.8 iniziative all'estero.

Obiettivo operativo: INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI

Impegno ad organizzare almeno una delle iniziative di internazionalizzazione in un nuovo mercato

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI**Unità organizzative coinvolte****A1** AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE**KPI Associati**

Indicatori	Peso	Stato	Target
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	100	---	≥ 1

Tipologia KPI: efficacia

Area strategica: MARKETING TERRITORIALE

Come priorità strategica e' necessario lanciare un importante programma di marketing territoriale inteso come una serie coordinata di azioni rivolte ad agire sulla capacità attrattiva di un territorio nei confronti di target specifici, allo scopo di contribuire ad uno sviluppo equilibrato, cioè sostenibile e coerente con il quadro delle risorse e delle potenzialità che lo caratterizzano definendone i vantaggi competitivi.

Obiettivo strategico: INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Relativamente a tale area strategica si propone di intensificare le azioni di marketing territoriale attraverso la valorizzazione delle tradizioni enogastronomiche e delle potenzialità turistiche. In particolare,

- a) Nel piano della performance approvato, nel mese di gennaio 2012, per il periodo 2012/2014 era stato programmato di garantire, al termine dell'anno 2014, un incremento del 25% del numero di iniziative di marketing territoriale promosse dall'Ente rispetto al triennio 2008/2010. Tale risultato atteso era stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance 2011/2013 (incremento del 20% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto tenuto conto che il primo anno del precedente piano era il 2011 per il quale risultato atteso previsto era $\geq 6\%$. Tenuto che il numero di iniziative finanziate nel periodo 2008/2010 è stato pari n.164 e che il numero di iniziative finanziate nel 2011 è stato pari a 92 nonchè dell'andamento negativo del 2012, per garantire al termine del 2014 un incremento del 13%, pari a complessivi n. 205 iniziative, mediamente, nel triennio 2012/2014, le iniziative da finanziare sono state fissate pari a 35 - 39 -39.
- b) Nel piano della performance approvato nel mese di gennaio 2012, per il periodo 2012/2014, era stato programmato di garantire, a fine 2014, un incremento delle presenze di turisti rispetto alla media del triennio 2008/2010. Anche per tale risultato atteso al fine di creare un collegamento con il precedente piano della performance relativo al triennio 2011/2013, si è ritenuto opportuno confrontare il numero di presenze con le presenze del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011. Target atteso anno 2011 > 1 .

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2013 > 1
			Anno: 2014 > 1
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza,efficacia

Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	---	---	Anno: 2013 ≥ 39
			Anno: 2014 ≥ 39
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Programma: MARKETING TERRITORIALE - Gli squilibri territoriali e le politiche infrastrutturali, il marketing territoriale

La competizione oggi si gioca sull'attrattività dei territori. L'obiettivo è quindi quello di valorizzare e promuovere le peculiarità del territorio provinciale in termini turistici, di promozione delle produzioni tipiche, di attrazione imprenditoriale.

I principali programmi operativi sono:

- sostegno e promozione di eventi di marketing territoriale organizzati da "soggetti terzi"
- organizzazione diretta di eventi di promozione

- contributi per attività di promozione turistica

Risorse previste: 200.000

Obiettivo operativo: MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Implementazione del sistema di monitoraggio dell'efficacia e dell'impatto delle politiche camerali di marketing territoriale da utilizzare ai fini dell'erogazione definitiva del contributo.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	100	---	>= 80%

Tipologia KPI: efficacia

Azione: Implementazione del sistema di monitoraggio

Individuare entro il 31 maggio 2013 delle soluzioni alle criticità rilevate nel sistema di monitoraggio utilizzato nell'anno 2012.

Obiettivo operativo: PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Supportare e promuovere iniziative di valorizzazione del territorio e dei prodotti tipici, realizzate da soggetti terzi, utilizzando al massimo le risorse previste dal bilancio.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	100	---	>= 90%

Tipologia KPI: efficacia

Azione: PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Predisposizione, del bando per l'erogazione di contributi ai soggetti terzi che intendono realizzare iniziative di marketing per la valorizzazione e la promozione dei prodotti e del territorio locale entro il 31.3.2013.

Divulgazione del bando entro il 30 aprile 2013.

Gestione del bando entro il 31.12.2013.

Area strategica: PROCESSI INTERNI

In tale area, nell'ottica di garantire la semplificazione amministrativa, si procede all'esame dei servizi di supporto al fine di individuare azioni di miglioramento e di ottimizzazione dei processi interni e favorire un miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Obiettivo strategico: INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' ED EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'obiettivo strategico è recuperare efficienza nella gestione dei processi interni ed assicurare il recupero di risorse da destinare a servizi diversi da quelli di supporto nonché una migliore qualità dei servizi offerti all'utenza. In particolare, a) Digitalizzazione informatica dei seguenti 11 processi ancora gestiti in modalità tradizionale al 31.12.2009: provvedimenti prenotazioni di budget; atti di liquidazione; delibere di Giunta e di Consiglio, Determine; giustificazioni assenze del personale; fascicolo del personale; gestione cassa economale; missioni; mandati e reversali; gestione macchine. Processi digitalizzati nel 2010 n.3 - prenotazioni di budget; -atti di liquidazione; -determine. Processi digitalizzati al 31.12.2011 n.8: sono stati aggiunti: delibere di Giunta, e di consiglio, cassa economale, presenze personale, mandati e reversali. A fine 2014, occorrerà digitalizzare le missioni, il fascicolo del personale e la gestione delle macchine. Considerato che, nel corso dell'anno 2013, si potrà solo procedere all'avvio delle operazioni per la digitalizzazione dei fascicoli del personale che pertanto, sarà digitalizzato nel 2014, i target per il periodo 2013/2014 relativi a tale obiettivo, saranno 9-10. b) Nel piano relativo al periodo 2012/2014, approvato nel mese di gennaio 2012, era stata prevista l'attivazione on line del 5% dei servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico certificativi. Nel 2010 e nel 2011 non è stato digitalizzato nessun procedimento. Per il 2012 era prevista la digitalizzazione delle richieste di contributo da parte delle imprese. Tale ultimo risultato non è stato conseguito. Per il periodo 2013/2014 si è proceduto alla ricognizione dei processi da attivare on-line che sono i seguenti: istanze per contributi, istanze per la partecipazione a fiere, istanze per la richiesta di carnets ATA, istanze per attivazione mediazioni, istanze per la richiesta di verifiche periodiche e di verifiche dei distributori di carburanti, istanze per discarico-rimborso - rateizzazione diritto annuale, domande per l'iscrizione all'esame ex ruolo mediatori, domande per l'iscrizione al ruolo dei periti e degli esperti, domande per il rilascio dei tesserini identificativi dei mediatori e degli agenti di commercio, domande per la concessione in uso del salone conferenze. Rispetto a tale ricognizione, tenuto conto che nel 2013 sarà attivato il nuovo sito per cui si potrà procedere solo allo studio delle problematiche relative all'attivazione on-line dei servizi, per il biennio 2013/2014, è stata prevista l'attivazione on-line di almeno uno dei servizi sopra elencati. c) Riduzione almeno del 40% degli oneri per il consumo di carta. Gli oneri sostenuti nel 2009 sono stati pari ad € 6.353,76. Nel 2012, considerato l'andamento rilevato, è stata variata la percentuale di riduzione prevista nel precedente piano 2011/2013, pari al 3%. Nel 2010, i costi sono stati pari ad € 5.147,72, nel 2011 € 2.698,30. d) Viene variato l'obiettivo di riconversione di almeno n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto previsto per il periodo 2012/2014. Per biennio 2013/2014 è prevista la riconversione di una sola unità lavorativa nel 2014. e) Viene confermato l'obiettivo del monitoraggio dei volumi in entrata ed in uscita della PEC assicurando un andamento crescente rispetto all'anno precedente f) Assicurare un andamento crescente, rispetto all'anno precedente, dei contratti telemaco. Per il periodo 2013/2014 tale obiettivo è stato eliminato in quanto si sovrappone con l'obiettivo operativo assegnato ai servizi informatici e firma digitale; g) L'obiettivo di CSI del servizio assistenza all'utenza per invio telematico viene confermato anche per il biennio 2013/2014; h) Nel precedente piano, relativo al periodo 2012/2014, approvato nel mese di gennaio, era stato previsto di assicurare standard dei servizi in linea con quelli fissati nella carta dei servizi. Considerato che il monitoraggio della Carta dei Servizi avviene attraverso la definizione di specifici obiettivi operativi di performance organizzativa, il presente obiettivo strategico ed i relativi KPI e target sono stati eliminati.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Processi reingegnerizzati	14,29	---	Anno: 2013 = 9 Anno: 2014 = 10 Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficacia

Indicatori	Peso	Stato	Target
Oneri per consumo di carta	14,29	---	Anno: 2013 <= 3.500 Anno: 2014 <= 3.500 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			
Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto	14,29	---	Anno: 2013 >= 0 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			
CSI (livelli di servizio camerale)	14,29	---	Anno: 2013 >= 8 Anno: 2014 >= 8 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: qualità</i>			
Variazione numero di comunicazioni trasmesse via PEC rispetto all'anno precedente	14,29	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			
SERVIZI NON ANAGRAFICI DIGITALIZZATI	14,26	---	Anno: 2013 >= 0 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficacia,qualità</i>			

Programma: DEFINIZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI CAMERALI

Tale programma ricomprende tutte le azioni dirette a garantire la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio al fine di misurare la performance organizzativa dell'Ente.

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Per l'anno 2013 occorre assicurare il monitoraggio e l'aggiornamento della Carta dei Servizi predisposta nell'anno 2012

L'aggiornamento deve essere effettuato entro il 31.12.2013.

Il monitoraggio deve verificare che, per ogni standard definito nella Carta dei Servizi, mediamente i tempi di erogazione devono rispettare i target previsti. I servizi monitorati con tale obiettivo non comprendono i tempi di evasione delle pratiche del registro imprese, i tempi di evasione dei protesti, i tempi di emissione dei ruoli e delle ordinanze exUpica ed i tempi di registrazione dei brevetti in quanto già monitorati con apposito obiettivo.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BENUCCI FILIPPO
CIPOLLONI GIUSEPPE
PINGIOTTI LORENZO

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA
A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
RISPETTO DEGLI STANDARD DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DAI TEMPI MEDI DI EROGAZIONE RILEVATI NELL'ANNO <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	50	---	<= 1
Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No) <i>Tipologia KPI: efficienza</i>	50	---	SI

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO STANDARD DEI SERVIZI CAMERALI REGOLAMENTATI DA NORME

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, ovvero dell'ambito relativo alle attività ed ai servizi, per l'anno 2013 occorrerà garantire il rispetto degli standard da parte dei seguenti servizi i cui procedimenti sono regolamentati da norme: Registro Imprese, Protesti, Upica, BREVETTI. In particolare, dovranno essere conseguiti i seguenti risultati: a) Registro imprese "numero di pratiche evase in 5 gg \geq 80% con la precisazione che il numero di pratiche da indicare al denominatore deve essere pari a quelle protocollate nell'anno al netto delle pratiche solo PEC prodotte dalla ditte individuali e dalle società e delle pratiche con sospensione obbligatoria. Il target atteso è giustificato dal fatto che l'obbligatorietà delle PEC per le ditte individuali, introdotta nel 2013, comporterà, inevitabilmente dei rallentamenti nell'evasione delle pratiche. b) Protesti "il 100% delle pratiche deve essere evaso nei termini previsti dalle norme (10 gg inserimento protesto negli elenchi - 20 gg per l'adozione del provvedimento - 5 gg per la cancellazione)" c) Brevetti "il 100% delle pratiche di brevetti deve essere inserito on line in tempo reale" d) garantire l'emissione dei ruoli e l'irrogazione delle sanzioni nel termine di 5 anni

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese <i>Tipologia KPI: qualità</i>	14	---	\geq 80%
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione dei ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	14	---	\leq 60
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	16	---	\leq 60
Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 gioni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	14	---	= 100%
Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	14	---	= 100%
Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	14	---	= 100%

Indicatori	Peso	Stato	Target
Giorni medi per l'inserimento on-line di marchi, brevetti e seguiti.	14	---	= 0
<i>Tipologia KPI: efficienza, efficacia, qualità</i>			

Programma: BANCHMARKING

Analisi di benchmarking.

Obiettivo operativo: Avvio delle analisi di di benchmarking

Procedere, entro il 31.12.2013, alla individuazione degli indicatori elaborati nelle banche disponibili con i quali confrontare l'andamento della gestione dell'Ente.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA
A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	100	---	SI

Tipologia KPI: efficienza

Programma: GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFORMATICA

Nell'ambito delle attività per la gestione integrata dei processi lavorativi in modalità informatica, migliorare la produttività dei processi reingegnerizzati informaticamente (gestione delibere, gestione mandati, gestione presenze) ed individuare almeno un nuovo processo da digitalizzare

Risorse previste: 10.890

Obiettivo operativo: IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO PROCESSI DIGITALIZZATI

NELL'AMBITO DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFORMATICA, MIGLIORARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCESSI REINGEGNERIZZATI INFORMATICAMENTE. IN PARTICOLARE, INTEGRARE IL SISTEMA DI GESTIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI CON IL NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DEL SITO INTERNET. I PROCESSI DA INTEGRARE SONO: delibere di Giunta, Delibere di Consiglio, Elenco consulenti, atti (determine e provvedimenti) da pubblicare per obbligo di Legge .

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
PROCESSI DIGITALIZZATI INTEGRATI CON IL NUOVO SITO INTERNET	100	---	>= 6

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Azione: Studio e ricognizione delle normative di settore

Elaborazione entro il 31/3/2013 di un documento di sintesi dello studio e della ricognizione delle normative che disciplinano gli obblighi di pubblicazioni di atti ed informazioni da parte delle PP.AA. (Albo on- line; Amministrazione aperta, Albo dei beneficiari di provvidenze).

Azione: Supporto al gestore del sito camerale

Assicurare tutto il necessario supporto e collaborazione con il gestore del sito per quanto attiene la prospettazione delle esigenze, le conseguenti informazioni del contesto interno e normativo al fine di realizzare gli idonei strumenti informatici e telematici per il conseguimento dell'obiettivo dell'integrazione entro il 31.12.2013.

Obiettivo operativo: NUOVE DIGITALIZZAZIONI

Preparazione alla digitalizzazione di almeno un nuovo processo di lavoro attualmente gestito in modalità non informatica: informatizzazione degli stati matricolari del personale .

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
STATI MATRICOLARI INFORMATIZZATI	100	---	>= 1

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Azione: Inserimento stati matricolari

Inserimento, entro il 31.12.2013, di tutte le informazioni contenute negli stati matricolari nell'applicativo per la gestione della Banca dati del personale.

Azione: Realizzazione di un applicativo per la gestione della banca dati del personale

Realizzazione di un applicativo per la gestione della banca dati del personale entro il 31.3.2013

Programma: MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI INFORMATICI
NELL'AMBITO DEL MIGLIORAMENTO DELLA DIFFUSIONE DEGLI STRUMENTI DIGITALI TRA GLI OPERATORI ECONOMICI,
AUMENTARE LA DIFFUSIONE DEI CONTRATTI TELEMACO.

Obiettivo operativo: DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO

Nell'ambito del miglioramento della diffusione degli strumenti digitali agli operatori economici, aumentare la diffusione dei "telemaco", presso gli operatori economici

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	100	---	>= 105%

Tipologia KPI: efficacia, qualità

Azione: Azioni di sensibilizzazione

Nell'ambito delle attività di sensibilizzazione degli utenti per l'attivazione dei contratti telemaco, contattare almeno n.200 utenti.

Obiettivo operativo: GESTIONE INDIRIZZI PEC

Nell'ambito del miglioramento della diffusione degli strumenti digitali e delle procedure telematiche della CCIAA diminuire il numero di indirizzi PEC comunicati al Registro delle imprese che non risultano attivi

Responsabili: ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
INDIRIZZI PEC CORRETTI	100	---	>= 50

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Azione: Analisi indirizzi PEC non attivi

Entro il 31 dicembre 2013, esaminare tutti gli indirizzi PEC non attivi riportati nell'elenco predisposto dal Registro ImpresE e contattare gli utenti per il loro aggiornamento.

Obiettivo operativo: IMPLEMENTARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELEMATICHE

Nell'ambito del miglioramento della diffusione degli strumenti digitali e delle procedure telematiche della CCIAA incrementare il numero di consulenze effettuate presso gli intermediari e presso le imprese.

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Utenti assistiti per invio pratiche telematiche nell'anno	100	---	>= 20

Tipologia KPI: efficienza, efficacia, qualità

Azione: INDIVIDUARE GLI UTENTI DA CONTATTARE

Elaborazione di elenchi di almeno n.80 utenti da contattare ai fini della fruizione del servizio di assistenza presso la loro sede. Tale elenco dovrà monitorare anche le pratiche "comunica" che risultano sospese al Registro delle Imprese.

Programma: MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZIO EX UPICA

Migliorare i tempi di gestione delle diverse fasi relative al procedimento sanzionatorio.

Risorse previste: 1.640,76**Obiettivo operativo: MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2012**

Assicurare per l'anno 2013 i seguenti standard: a) tempo medio di irrogazione delle sanzioni - <= 24 mesi dalla ricezione dei processi verbali dagli organi accertatori; b) Tempo medio di emissione del ruolo - <= 36 mesi dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI**Unità organizzative coinvolte****A1** AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE**KPI Associati**

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	50	---	<= 24
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			
Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	50	---	<= 36
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			

Azione: Garantire il conseguimento dell'obiettivo operativo

Garantire la conclusione dei procedimenti di seguito indicati entro le scadenze previste per l'obiettivo operativo:

a) tempo medio di irrogazione delle sanzioni - <= 24 mesi dalla ricezione dei processi verbali dagli organi accertatori; b) Tempo medio di emissione del ruolo - <= 36 mesi dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento

Assicurare altresì l'emissione di n.391 ordinanze.

Programma: MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI DEL REGISTRO IMPRESE

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI DEL REGISTRO IMPRESE CON L'OTTIMIZZAZIONE DEGLI ARCHIVI ED ALLA GESTIONE INFORMATICA DELLE RICHIESTE INFORMATICHE DA PARTE DEGLI UTENTI

Obiettivo operativo: INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DEL REGISTRO IMPRESE.

Incrementare la produttività dei procedimenti sanzionatori del Registro Imprese. Garantire che il numero di comunicazione che risulteranno notificate correttamente risulti superiore all'85% del numero di destinatari delle comunicazioni relative ai verbali emessi nell'anno,

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate	100	---	> 85%

Tipologia KPI: efficienza

Azione: Efficienza ed efficacia dell'azione sanzionatoria

Predisporre un documento in cui, prima di procedere alla notifica dei verbali, in relazione a ciascun destinatario degli stessi deve essere verificata la coincidenza dell'indirizzo tra i dati riportati negli archivi del Registro Imprese, i dati dell'anagrafe tributaria ed i dati dell'anagrafe comunale.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI

Nell'ambito del miglioramento del registro imprese continuare le attività relative allo scarto d'archivio per migliorare la qualità dei documenti archiviati. Garantire che, almeno l'80% delle posizioni cartacee cessate nell'anno, risulti inserito nell'archivio riorganizzato.

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	100	---	>= 80%
<i>Tipologia KPI: efficienza, qualità</i>			

Azione: RECUPERO DEGLI SPAZI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Procedere, entro il 31 dicembre 2013 alla bonifica dell'archivio cartaceo delle ditte attive attraverso l'estrazione delle posizioni cessate ed il loro stoccaggio in un separato archivio.

Programma: MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE

Miglioramento delle modalità di gestione dei processi e miglioramento delle banche dati previdenziali dei dipendenti ed il programma per il 2013 dovrà essere diretto a completare quanto iniziato nel 2012 per garantire l'eliminazione delle incongruenze presenti nel sistema passweb

Obiettivo operativo: AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP

Completamento aggiornamento della banca dati INPDAP "passweb" per allinearla con le informazioni previdenziali possedute dell'Ente

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	100	---	> 50%

Tipologia KPI: efficienza

Azione: Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali

Entro il 31 dicembre occorrerà procedere al completamento dell'inserimento delle posizioni pass -web sul sito dell'istituto previdenziale individuando la casistica delle tipologie di incongruenze rilevate

Obiettivo strategico: FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Incremento delle procedure di conciliazione rispetto all'anno precedente.

Nel piano triennale approvato per il periodo 2011/2013, in considerazione degli importanti sviluppi del servizio era stata prevista una percentuale di incremento annuale pari al 45%. Nel mese di gennaio 2012, in sede di predisposizione del piano triennale per il periodo 2012/2014, le incertezze circa i possibili sviluppi futuri, avevano fatto prevedere un incremento del 30% nel 2012 rispetto al 2011 e un incremento rispetto all'anno precedente per quanto riguarda gli anni 2013 e 2014. Rispetto a tale obiettivo, per le annualità 2013/2014, devono essere modificati i target annuali tenuto conto che le modifiche normative intervenute nell'ultima parte dell'anno 2012 prevedono la competenza delle Camera per le sole mediazioni volontarie. Queste ultime, per l'anno appena concluso (anno 2012), si attestano a n.29. Per il periodo 2013/2014 è possibile prevedere solo un andamento crescente rispetto a tale dato.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
MEDIAZIONI AVVIATE DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ANNO	100	---	Anno: 2013 >= 29 Anno: 2014 >= 29 Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Programma: DIFFUSIONE DELL'ADR

Incremento delle conciliazioni anche alla luce degli interventi normativi di riferimento

Risorse previste: 27.178

Obiettivo operativo: MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR

Migliorare la diffusione delle procedure ADR per la risoluzione delle controversie mediante un incremento dei tentativi di mediazione rispetto al 2012. Nel piano triennale approvato per il periodo 2011/2013, in considerazione degli importanti sviluppi del servizio era stata prevista una percentuale di incremento annuale pari al 45%. In fase di redazione delle previsioni 2012, le incertezze circa i possibili sviluppi futuri hanno suggerito di contenere la previsione ad un incremento del 30% rispetto al 2011 ed un incremento non quantificabile per gli anni 2013/2014. Oggi (novembre/dicembre 2012) con la dichiarazione di incostituzionalità, per eccesso di delega, della mediazione obbligatoria nelle materie indicate nell'art. 5, comma1, del D.LGS. 28/2010, Pronunciata dalla Corte Costituzionale il 24.10.2010, che ha abbattuto di oltre il 90% l'operatività della mediazione, non è possibile ipotizzare un numero di mediazioni raffrontabile con quelle gestite negli anni passati. Premesso quanto innanzi, a meno dell'approvazione di nuove norme che proporranno l'obbligatorietà della mediazione, la previsione tiene conto dell'acquisizione di istanze di mediazione volontaria e/o telefoniche.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte**A1** AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE**KPI Associati**

Indicatori	Peso	Stato	Target
Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	100	---	>= 100%

*Tipologia KPI: efficacia***Azione: Azioni si diffusione delle procedure di ADR**

Attività diretta a divulgare il servizio offerto in materia di mediazione attraverso informative da pubblicare sul sito web della Camera di Commercio con cadenza mensile.

Obiettivo strategico: FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Tutelare la fede pubblica mediante la sorveglianza degli strumenti per misurare e pesare nonché dei prodotti offerti in vendita al consumatore finale. Resta confermato anche per il periodo 2013/2014 l'obiettivo di assicurare un numero di ispezioni e di verifiche crescente rispetto alla media del triennio 2008/2010. Negli anni 2008/2010 le ispezioni e le verifiche metriche effettuate sono state, rispettivamente n.811, n.786 e n.719. La media è pari a n.772. Nel 2011 sono state effettuate n.883 ispezioni e verifiche metriche.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche	100	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Programma: FAVORIRE LA TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA

TUTELA FEDE PUBBLICA ATTRAVERSO L'ATTIVITA' DI VERIFICA DEI PRODOTTI E DEGLI STRUMENTI

Risorse previste: 8.378,3

Obiettivo operativo: ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE

Mantenere il livello di verifiche, a presentazione di istanza, e di ispezioni metriche agli stessi livelli del 2012

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte
A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	100	---	>= 1

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Azione: Azioni dirette al mantenimento dei livelli di attività del 2011

Garantire un tempo medio di evasione delle verifiche metriche pari a 60 giorni.
Incrementare il numero delle ispezioni metriche di almeno il 10% rispetto al 2012.

Obiettivo operativo: PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI

Proseguimento dell'attività ispettiva nell'ambito della sicurezza dei prodotti secondo le direttive a suo tempo impartite dal MSE per il progetto SVIM

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	100	---	>= 10%

Azione: Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei prodotti

Elaborazione entro il 1° semestre 2013 dell'elenco delle aziende da sottoporre a controllo della sicurezza dei prodotti secondo le direttive impartite dal MSE per il progetto svim esclusivamente sotto il profilo visivo.
Conclusione delle ispezioni entro il 31 dicembre 2013.

Area strategica: RISORSE CAMERALI

Priorità strategiche dell'area: (impiego delle risorse disponibili senza compromettere l'equilibrio economico-patrimoniale)"

Obiettivo strategico: MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

MIGLIORAMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIALE ATTRAVERSO IL MIGLIORE IMPIEGO DELLA LIQUIDITA' E L'INCREMENTO DELLE RISCOSSIONI DEL DIRITTO ANNUALE.

In particolare,

- a) Razionale impiego della liquidità; b) Garantire per il periodo 2011/2014 un incremento medio delle risorse destinate alle attività promozionali pari almeno al 40% della media del triennio 2008/2010 (pari ad € 1.160.333,95)
c) incremento annuale delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto al triennio 2008/2010.

Tali obiettivi rimangono confermati anche per il biennio 2013/2014.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Margine dei tesoreria	25	---	Anno: 2013 >= 1,5 Anno: 2014 >= 1,5 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			
Margine di struttura inverso	25	---	Anno: 2013 >= 0,7 Anno: 2014 >= 0,7 Anno: 2015 ---
Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	25	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza</i>			
Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	25	---	Anno: 2013 >= 130% Anno: 2014 >= 130% Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza</i>			

Programma: CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIALE.

I programmi previsti per l'anno 2013 dovranno:

- Garantire l'impiego di maggiore liquidità per il finanziamento di interventi promozionali. Tali interventi promozionali devono essere di carattere strutturale e garantire un verso supporto alle imprese in termini di crescita ovvero di mantenimento del livello dei ricavi.
- L'incremento degli incassi del diritto annuale ed il miglioramento della sua gestione contabili secondo criteri economico – patrimoniali
- La corretta gestione degli acquisti nel rispetto delle nuove e cogenti norme introdotte in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e, da ultimo, in materia di contenimento dei costi e di controllo della regolarità contributiva delle imprese.

Per l'anno 2013 si pone l'esigenza della corretta gestione degli investimenti, in quanto, i limiti imposti dalle normative vigenti, al momento, non consentono la programmazione di lavori ovvero di interventi di manutenzione straordinaria.

Obiettivo operativo: MANTENIMENTO INDICE MEDIO DI PAGAMENTO DELLE FATTURE PASSIVE PER L'ACQUISIZIONE DI BENI SERVIZI E FORNITURE

Mantenimento dell'indice medio di pagamento delle fatture ai livelli rilevati nell'anno 2011 pari a 20,4

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempo medio di pagamento delle fatture passive	100	---	<= 20,4

Tipologia KPI: qualità

Azione: Tempi di pagamento dei fornitori

Assicurare che il tempo medio che intercorre tra l'adozione dell'atto di liquidazione e l'emissione del mandato sia almeno pari ad 8 gg

**Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO
PROVVEDITORATO**

Garantire un livello \geq buono dei servizi offerti dall'ufficio Provveditorato agli utenti esterni quantificabile con il punteggio "8".

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
CSI (livelli di servizio camerale)	100	---	\geq 8

Tipologia KPI: qualità

Azione: Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liquidazione

Assicurare che gli atti di liquidazione, rispetto alla data di arrivo delle fatture, siano predisposti mediamente almeno in giorni 12.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Migliorare la gestione della liquidità camerale incrementando i proventi finanziari. In particolare, assicurare, rispetto all'anno precedente, un livello minimo di proventi per interessi derivanti da investimenti della liquidità camerale diversi dal conto corrente acceso presso l'Istituto Cassiere

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	100	---	>= 60%
<i>Tipologia KPI: efficienza</i>			

Azione: Avvio procedure di investimento

Individuazione di forme di investimento e quantificazione del livello di liquidità da investire entro il 30 giugno 2013. Attuazione di almeno n.1 nuovo investimento nell'anno

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE

Miglioramento della qualità del credito iscritto in bilancio eliminando le incongruenze tra il saldo a bilancio e il saldo del concessionario dal 2003 al 2009

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	100	---	> 100%

Tipologia KPI: efficienza

Azione: Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commercio

Rilevazione, entro il 31 dicembre 2013, in apposito prospetto dei dati relativi agli incassi ed ai discarichi dei ruoli rilevati nei bilanci camerali relativamente alle annualità dal 2003 al 2009 ancora in riscossione.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA

Miglioramento della riscossione del diritto annuale di competenza

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	100	---	≥ 1

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Azione: Analisi incassi di competenza

Invio, entro il 30 novembre 2013, a mezzo PEC del sollecito di pagamento alle imprese che non hanno proceduto al versamento del diritto annuale dovuto per l'anno di competenza e che sono munite di indirizzo di posta elettronica certificata.

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE ALLA PROMOZIONE

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, per l'anno 2013, occorrerà assicurare risorse alla promozione, sia come oneri di bilancio che come temporaneo immobilizzo di liquidità (investimenti), pari almeno all'80% degli oneri sostenuti nel 2012.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

- A1** AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
- A2** AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	100	---	>= 80%

Tipologia KPI: efficienza,efficacia

Obiettivo operativo: RAZIONALIZZAZIONE ONERI DI FUNZIONAMENTO

Razionalizzazione degli oneri per servizi derivanti da contratti in essere nel 2012 e nel 2013 non stipulati con convenzioni Consip

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto all'anno precedente, degli oneri sostenuti per contratti non stipulati con convenzione Consip	100	---	> 1
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			

Azione: Esame contratti

Esame, entro il 31.12.2013, di tutti i contratti in essere non stipulati con il ricorso alle convezioni Consip ed attivazione delle procedure di rinegoziazione previste dal D.L. n.95/2012.

Obiettivo strategico: FAVORIRE L'ADERENZA DELLE RISULTANZE DEGLI ARCHIVI CAMERALI ALLA REALTA' ECONOMICA TERRITORIALE

Favorire l'aderenza delle risultanze degli archivi camerali alla realtà economica territoriale. In particolare monitorare il numero di posizione cancellate e verificare il miglioramento della percentuale di riscossione del diritto annuale in competenza.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	100	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Programma: MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO BREVETTI

Miglioramento dell'attività di gestione dei processi dell'ufficio brevetti

Risorse previste: 542,08

Obiettivo operativo: MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011

Misurare il mantenimento degli standard 2011 attraverso un'indagine di customer satisfaction da cui risulti un livello di gradimento >= buono corrispondente ad un punteggio "8".

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte
A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
CSI (livelli di servizio camerale)	100	---	>= 8

Tipologia KPI: qualità

Azione: Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obiettivo operativo
Garantire un adeguato supporto all'utenza in termini di assistenza e consulenza

Programma: MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO PROTESTI

Miglioramento dell'attività di gestione dei processi dell'ufficio protesti

Obiettivo operativo: MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011

Mantenimento degli standard 2012: a) tempo medio inserimento elenchi 5gg; b) tempo medio adozione provvedimenti 7gg; c) tempo medio cancellazione 1gg.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI**Unità organizzative coinvolte****A1** AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE**KPI Associati**

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	33,33	---	<= 5
Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	33,33	---	<= 7
Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno <i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>	33,34	---	= 1

Azione: Assicurare le azioni necessarie per il conseguimento obiettivo operativo

Assicurare il conseguimento degli standard previsti per l'obiettivo operativo per aumento il 98% delle pratiche ricevute.

Programma: PULIZIA DEI REGISTRI

Relativamente al miglioramento dei servizi offerti all'utenza dal registro delle imprese, per l'anno 2013, vengono riprodotti programmi che consentono il miglioramento della pulizia degli archivi camerale e prevedono la prosecuzione delle seguenti attività:

- Procedura di cancellazione d'ufficio delle società di persone ed imprese individuali inattive (ex DPR 247/2004), come da procedura descritta negli anni precedenti: a tale proposito sarà compito dell'ufficio svolgere una disamina approfondita per accertare le condizioni previste dal Decreto. In particolare, si procederà a verificare con il Giudice del Registro, la possibilità di cancellazione massiva, con modalità semplificata, degli imprenditori individuali ancora iscritti al Registro.

Cancellazioni d'ufficio delle società di capitali in liquidazione, che per oltre tre anni consecutivi, non hanno depositato il bilancio di esercizio, ai sensi dell'art. 2490 c.c., ultimo comma, come da procedura descritta l'anno precedente: le posizioni da cancellare per l'anno 2013 (con periodo di "inerzia" societaria relativa agli anni 2008-2011) saranno stimate sulla base degli elenchi estratti autonomamente dalla CCIAA.

Risorse previste: 22.807,19

Obiettivo operativo: INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO

Incrementare il numero di posizioni cancellate rispetto all'anno precedente.

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	100	---	>= 100%

Tipologia KPI: efficienza

Azione: Avvio procedure di cancellazione d'ufficio

Procedere entro il 31 dicembre 2013 all'avvio delle procedure di cancellazione di almeno n.600 ditte individuali e n. 100 società. Procedere entro il 31 dicembre 2013 all'elaborazione di un elenco di ditte per le quali la comunicazione di avvio della procedura di cancellazione d'ufficio non è stata recapitata, individuando indirizzi alternativi.

Area strategica: STUDIO DELL'ECONOMIA

La priorità strategica è creare valore aggiunto per il sistema economico, restituendo alle imprese le informazioni che esse stesse forniscono, rese intelligibili ed arricchite di significato attraverso una attenta attività di analisi e di approfondimenti.

Obiettivo strategico: INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Realizzazione dell'analisi congiunturale trimestrale e di un approfondimento settoriale per gli anni 2013/2014 (ultimi anni di riferimento del piano triennale approvato per il periodo 2012/2014).

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	100	---	Anno: 2013 SI Anno: 2014 SI Anno: 2015 NO
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			

Programma: LA CONOSCENZA DELL'ECONOMIA LOCALE

La conoscenza dell'economia locale è presupposto fondamentale per predisporre adeguate politiche di sostegno al sistema imprenditoriale. L'obiettivo è quello di realizzare specifici approfondimenti sui temi peculiari che connotano l'attuale fase economica del sistema imprenditoriale locale.

Risorse previste: 179.329

Obiettivo operativo: REALIZZAZIONE ANALISI STRUTTURALI

Realizzazione nel corso del 2013 di una analisi congiunturale/strutturale sull'economia teramana

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	100	---	SI
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia</i>			

Azione: Elaborazione dati

Elaborazione entro il 30 aprile 2013, dei dati per la predisposizione dell'analisi strutturale.

Obiettivo operativo: REALIZZAZIONE REPORT

Realizzazione di n.4 report trimestrali congiunturali .

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	100	---	SI

Tipologia KPI: efficienza,efficacia

Azione: Elaborazione dati

Elaborazione dei dati entro il mese successivo al triennio di riferimento del report.

Area strategica: SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Una tematica di fondamentale importanza per il futuro del sistema economico locale è il supporto e la promozione di nuova imprenditoria, con particolare riferimento all'imprenditoria femminile. E' necessario sostenere finanziariamente e supportare con adeguati servizi la nascita di nuove imprese indirizzando anche la scelta verso quelle attività/settori che presentano più elevate prospettive di sviluppo e di successo. Inoltre è necessario sostenere interventi relativi al passaggio generazionale ed alla cultura d'impresa.

Obiettivo strategico: SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

Favorire la nascita di nuove imprese, anche femminili. Il risultato atteso previsto nel piano della performance 2012/2014, approvato nel mese di gennaio 2012, era stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance relativo al periodo 2011/2013 (incremento del 3% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto tenuto conto che, il primo anno del precedente piano, era il 2011.

Nel 2012, in sede di monitoraggio, si è proceduto alla ridefinizione dei KPI per rendere possibile il calcolo della performance attraverso l'applicativo messo a disposizione da Infocamere. In particolare: a) l'incremento, al 31.12.2014, del 3% del numero di nuove imprese iscritte al registro imprese rispetto alle nuove imprese iscritte nel periodo 2008/2010 è stato determinato considerando, annualmente, un target di nuove imprese pari a n.2674. Tale target annuale è stato calcolato tenuto conto che le nuove imprese iscritte nel periodo 2008/2010 sono pari a n. 7789 ed il prefissato incremento del 3% dovrebbe far prevedere un numero complessivo di nuove imprese iscritte nel periodo 2012/2014 pari n.8023. b) parimenti, l'incremento, al 31.12.2014, del 3% del numero di nuove imprese femminili iscritte al registro delle imprese rispetto alle nuove imprese femminili che risultano iscritte nel periodo 2008/2010 è stato determinato considerando annualmente un numero pari 772 imprese. Tale target annuale è stato calcolato tenuto conto che le nuove imprese femminili iscritte nel periodo 2008/2010 sono pari a n.2249 e che il previsto incremento del 3% dovrebbe far prevedere un numero complessivo di nuove imprese femminili iscritte nel periodo 2012/2014 pari a 2316.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
NUMERO DI NUOVE IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTO OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	50	---	Anno: 2013 >= 2.674
			Anno: 2014 >= 2.674
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

NUMERO DI NUOVE IMPRESE FEMMINILI CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTE OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	50	---	Anno: 2013 >= 772
			Anno: 2014 >= 772
			Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità

Programma: SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

La finalità è quella di consolidare il sistema imprenditoriale locale, attraverso il rafforzamento strutturale delle imprese, l'ampliamento della base imprenditoriale ed occupazionale e di contribuire alla crescita della cultura imprenditoriale.

I principali programmi operativi sono:

- contributi diretti alle imprese;

- attività di informazione e sensibilizzazione imprenditoriale sui temi della cultura d'impresa;
- attività finalizzate all'ampliamento e al rafforzamento della base imprenditoriale;
- attività dirette al consolidamento occupazionale delle pmi.

Risorse previste: 500.000

Obiettivo operativo: INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI

Incrementare la nascita di nuove iniziative imprenditoriali mediante il finanziamento dello start up (bandi)

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	100	---	>= 30

Tipologia KPI: efficacia

Azione: AZIONI DI DIFFUSIONE

Predisposizione, entro il 30.9.2013, del bando per il finanziamento delle nuove imprese. Pubblicazione del bando e divulgazione (sito internet, conferenza stampa, comunicati stampa, ecc.).

Obiettivo operativo: INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI FEMMINILI

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Numero di nuove imprese femminili costituite nell'anno con finanziamento della Camera	100	---	>= 40
<i>Tipologia KPI: efficacia</i>			

Azione: AZIONI DI DIFFUSIONE

Predisposizione, entro il 30.9.2013, del bando per il finanziamento delle nuove imprese femminili. Pubblicazione del bando e divulgazione (sito internet, conferenza stampa, comunicati stampa, ecc.).

Area strategica: TRASPARENZA

Priorità strategiche dell'area: revisione dei processi alla base del ciclo di gestione della performance, adozione dei sistemi e degli strumenti previsti dal D.Lgs n.150/2009, coinvolgimento degli stakeholders nelle attività di pianificazione e rendicontazione. Perfezionamento dei sistemi di comunicazione interni ed esterni

Obiettivo strategico: EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE

Dare piena attuazione al programma per la trasparenza e l'integrità ed alla gestione del ciclo della performance. In particolare, a) Predisposizione ed approvazione dei documenti di programmazione pianificazione e controllo entro i termini previsti da D.lgs N.150/2009; b) Attuare il ciclo di gestione della performance e gli strumenti di supporto previsti c) Revisionare i sistemi di valutazione in chiave maggiormente meritocratica d) Revisione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna delle attività e delle iniziative camerali attivati tramite l'URP nel rispetto delle disposizioni previste dalla L. 150/2000.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	20	---	Anno: 2013 >= 100% Anno: 2014 >= 100% Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	20	---	Anno: 2013 >= 100% Anno: 2014 >= 100% Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			
Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	20	---	Anno: 2013 >= 90% Anno: 2014 >= 100% Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			
Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo	20	---	Anno: 2013 >= 2 Anno: 2014 >= 3 Anno: 2015 ---
<i>Tipologia KPI: efficienza,efficacia,qualità</i>			

Indicatori	Peso	Stato	Target
CSI (livelli di servizio camerale)	20	---	Anno: 2013 >= 8 Anno: 2014 >= 8 Anno: 2015 ---

Tipologia KPI: qualità

Programma: GARANTIRE L'EFFICACIA DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE

Per l'anno 2013, sono previsti i programmi operativi di seguito illustrati.

- Attuazione delle specifiche attività previste per l'anno di riferimento, contenute nel programma triennale della trasparenza, che concernono il miglioramento delle informazioni contenute nella sezione del sito camerale appositamente dedicata.
- Miglioramento del sistema di comunicazione interna finalizzato al continuo e completo aggiornamento del sito istituzionale. L'URP, in tale programma, rappresenta l'elemento centrale in materia di comunicazione sia nella raccolta dei dati che nella trasmissione delle informazioni agli utenti. Attraverso tale programma dovranno essere rivisti anche gli obiettivi da assegnare a tale ufficio in coerenza con la programmazione e con quanto disposto dalla L. n.150/2000 e dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002.

Risorse previste: 3.024,96

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASPARENZA E DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Attuazione delle azioni previste nell'esercizio dal Programma Triennale della Trasparenza e dal ciclo di gestione della performance.

Responsabili: ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	100	---	> 100%

Tipologia KPI: efficienza, efficacia

Azione: Attuazione del ciclo di gestione della performance

Attuazione e rispetto delle scadenze previste dallo schema rappresentativo delle fasi, dei soggetti, dei tempi relativi al monitoraggio della performance organizzativa ed individuale allegato al sistema di misurazione e valutazione approvato dall'Ente. Le scadenze da monitorare sono solo quelle affidate alla responsabilità del controllo di gestione e sono pari a n.8.

Azione: Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza

Monitoraggio ed attuazione delle azioni previste nel piano della trasparenza per l'anno 2013 garantendo il rispetto dei tempi.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP

Assicurare un livello positivo (\geq buono) di gradimento dell'utenza rispetto alle attività svolte dall'URP quantificabile con il punteggio "8". Nel rispetto della Direttiva del 27 luglio 2005 emanata dal Ministro per l'Innovazione e le tecnologie in materia di qualità dei servizi, nell'anno 2013, l'indagine dovrà riguardare specificatamente il sito camerale.

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
CSI (livelli di servizio camerale)	100	---	---

Tipologia KPI: qualità

Azione: Individuazione di azioni di miglioramento degli attuali sistemi di comunicazione interna ed esterna.

Creazione ed attivazione, entro il 31.11.2013, di uno spazio web per la gestione on -line dell'indagine di Customer satisfaction, gestione on-line dei reclami, gestione on - line della banca dati news letter.

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - PERFORMANCE MEDIA DEL PIANO OPERATIVO

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorrerà garantire che la performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano approvato per l'anno 2013 sia almeno pari all'80%.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A1 AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA
A SG SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano	100	---	>= 80%

Tipologia KPI: efficienza,efficacia

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GRADO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI

Tale obiettivo operativo, nell'anno 2013, garantirà la valutazione del grado di attuazione della strategia ovvero della performance organizzativa dell'Ente. In particolare, occorrerà garantire che la performance media delle azioni previste nel piano approvato per l'anno 2013 sia almeno pari all'80%.

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A1	AREA1 - PROMOZIONE, STUDIO DELL'ECONOMIA E SERVIZI ALLE IMPRESE
A2	AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA
A SG	SEGRETARIO GENERALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Performance media delle azioni del piano	100	---	>= 80%

Tipologia KPI: efficienza,efficacia

