

Delibera di Giunta n. 127-2013 del 01/08/2013

**Oggetto: PIANO DELLA PERFORMANCE ANNO 2013: MONITORAGGIO I SEMESTRE 2013 E AGGIORNAMENTO**

Il Presidente riferisce che, in ossequio a quanto previsto dal D.Lgs n.150/2009, si è proceduto al monitoraggio relativo al I semestre 2013 del Piano della Performance approvato nel mese di gennaio ed al conseguente aggiornamento dello stesso.

In primo luogo il Relatore ricorda che il 2013 rappresenta il terzo anno di applicazione delle disposizioni previste dal citato decreto in materia di programmazione, pianificazione e controllo per cui in questa fase è stato possibile procedere ad ulteriori perfezionamenti.

Dopo la breve premessa, il Relatore passa la parola alla Dott.ssa Anna Ferri, Dirigente dell'Area Economico Finanziaria che procede con l'illustrazione della documentazione allegata.

In particolare, relativamente al monitoraggio del I semestre di attività, il Relatore precisa che lo stesso ha interessato tutti gli obiettivi previsti nel Piano triennale approvato nel mese di gennaio per il periodo 2012/2014 aggiornato anno 2013: gli obiettivi strategici, gli obiettivi di performance organizzativa, gli obiettivi operativi e le azioni.

Relativamente a ciascuno di essi è stato misurato il grado di performance assunto dai KPI rispetto ai risultati attesi.

Dal monitoraggio si evidenzia quanto segue:

- a) Tutti gli obiettivi, sia strategici che operativi, e tutte le azioni previsti nel Piano sono state avviati;
- b) Gli obiettivi, soprattutto operativi, che presentano una performance pari a zero ovvero inferiore al 100% sono legati ad attività in corso di svolgimento che possono essere misurate solo a fine anno ( esempio le indagini di customer satisfaction); in generale non si rilevano scostamenti significativi da segnalare.

Dopo la breve esposizione, il Dirigente sottopone all'esame dei convenuti le schede di monitoraggio illustrate nel documento allegato contrassegnato con la lettera "A" in cui sono rappresentate le performance dei singoli obiettivi e le eventuali proposte di aggiornamento.

Successivamente, il Dirigente illustra le proposte di aggiornamento del Piano sulla Performance conseguenti al monitoraggio e sottopone all'esame dei convenuti il nuovo Piano della Performance aggiornato.

Al termine dell'esposizione, il Presidente propone ai convenuti l'approvazione del Monitoraggio del Piano della Performance relativo al I semestre 2013 ( allegato contrassegnato con la lettera "A") e del Piano della Performance aggiornato ( allegato contrassegnato con la lettera "B").

Il Segretario esprime parere favorevole per quanto attiene la legittimità e la regolarità amministrativa.

**LA GIUNTA**

Udita la relazione che precede;

Richiamato il D.Lgs n.150/2009;

Preso atto del Report relativo al I semestre 2013 trasmesso dal Responsabile dell'Ufficio Controllo di gestione e dal Segretario Generale ai componenti dell'OIV, ai Dirigenti ed ai Titolari di Posizione Organizzativa il 15 luglio u.s. così come previsto dal sistema di misurazione e valutazione approvato dalla Camera di Commercio di Teramo aggiornato con deliberazione n.56 del 9.4.2013;

Esaminate le schede di monitoraggio del Piano della Performance illustrate nel documento allegato (contrassegnato con la lettera "A");

Esaminata il Piano della Performance aggiornato ( documento allegato contrassegnato con la lettera "B");

Condivise le argomentazioni del Presidente;

Sentito informalmente l'OIV che esprimerà il proprio parere favorevole nella prossima riunione nel mese di settembre;

Preso atto del parere espresso dal Segretario;

all'unanimità.

## **DELIBERA**

- 1) la parte narrativa dell'atto costituisce presupposto per il presente dispositivo e le motivazioni sopra espresse in questa si intendono riprodotte per formarne parte integrante e sostanziale del provvedimento stesso;
- 2) L'approvazione del monitoraggio del Piano della Performance relativo al periodo 2012/2014 ( allegato contrassegnato con la lettera "A");
- 3) L'approvazione del Piano della Performance aggiornato ( allegato contrassegnato con la lettera "B").
- 4) Di procedere alla pubblicazione sul sito camerale del Piano della Performance aggiornato.

Il Segretario Generale  
Sardi Dott. Giampiero

Il Presidente  
Di Carlantonio Dott. Giustino

## Sintesi Piano performance anno 2013 monitoraggio I semestre

## MARKETING TERRITORIALE (AS10.)

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	Note e proposte di aggiornamento
INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE (OS9.)	Kpi non definito						29,49%	
	Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	0,5	>	1	0	0,00%		Dopo ulteriori approfondimenti ed al fine di non modificare gli obietti strategici approvati si propone di mantenere il KPI assicurando che lo stesso sarà monitorato con le serie storiche disponibili anche se riferite all'anno precedente
	Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	39	23	58,97%		In linea con le attese
MARKETING TERRITORIALE - Gli squilibri territoriali e le pol (PR8.)								
PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO16.)							100,00%	In linea con le attese
	Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	1	>=	90,00%	100,00%	100,00%		
PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (AZ56.)							100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	100,00%		

MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO17.)							0,00%	Il monitoraggio delle iniziative di marketing territoriale trova difficoltà nella realizzazione, in quanto i soggetti beneficiari dei contributi ("soggetti terzi") non riescono a reperire le informazioni necessarie per valutare l'impatto delle iniziative sul sistema socio economico di riferimento. In particolare ci si riferisce ai dati sul numero di presenze agli eventi realizzati, alla provenienza degli stessi, al numero di operatori coinvolti, al volume complessivo di affari generato dalle iniziative. Per questo è particolarmente difficile strutturare una azione di valutazione dell'impatto delle singole iniziative sul sistema territoriale locale. In considerazione di tali difficoltà si chiede l'eliminazione dell'obiettivo e della correlata azione.
	Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	1	>=	80,00%	0,00%	0,00%		
Implementazione del sistema di monitoraggio (AZ77.)							0,00%	In considerazione delle difficoltà rappresentate in relazione al conseguimento dell'obiettivo operativo s'è proceduto alla dell'azione in oggetto.
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	0	0,00%		

**INNOVAZIONE E QUALITA' (AS11.)**

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	Note e proposte di aggiornamento
SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA' (OS10.)							50,00%	
	Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	78	0	0,00%		Il dato sarà rilevato nel II semestre
	NUMERO DI IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE BENEFICIARIO OGNI ANNO DI CONTRIBUTI PER LA PARTECIPAZIONE AUTONOMA AD INIZIATIVE PER CONSEGUIRE IL RISULTATO PROGRAMMATO	0,5	>=	37	49	100,00%		In linea con le attese
INNOVAZIONE E QUALITA' (PR9.)								
INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INNOVAZIONE E QUALITA' (OO18.)							0,00%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.130
	Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerali per promozione qualità rispetto all'anno precedente	1	>=	105,00%	0,00%	0,00%		
Azioni di promozione della qualità dei prodotti locali. (AZ57.)							100,00%	Oltre all'ambito provinciale e nazionale la promozione dei prodotti può avvenire anche in ambito internazionale

	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5 =	100	100	100,00%		
	Nuovi eventi proposti per la promozione della qualità dei prodotti	0,5 >=	1	2	100,00%		
CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA' (OO19.)						49,12%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.95
	Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	1 >=	105,00%	51,58%	49,12%		
Azioni dirette a garantire una efficiente gestione dei bandi (AZ78.)						100,00%	Modificare le risorse umane coinvolte in quanto dal mese di gennaio tale obiettivo è stato svolto dalle dipendenti Catia Durante e Valentina Bertazzi
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	100	100,00%		
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA' (OO20.)						0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1 >=	8	0	0,00%		
Azioni dirette a garantire il gradimento delle iniziative cam (AZ58.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5 =	100	100	100,00%		
	Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	0,5 <=	60	11,02	100,00%		

**STUDIO DELL'ECONOMIA (AS12.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>	<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINC (OS11.)						100,00%	In linea con le attese
	Conseguimento del risultato previsto SI/NO	1 =	100	100	100,00%		
LA CONOSCENZA DELL'ECONOMIA LOCALE (PR10.)							
REALIZZAZIONE ANALISI STRUTTURALI (OO50.)						100,00%	In linea con le attese
	Conseguimento del risultato previsto SI/NO	1 =	100	100	100,00%		
Elaborazione dati (AZ75.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%		
REALIZZAZIONE REPORT (OO51.)						100,00%	In linea con le attese
	Conseguimento del risultato previsto SI/NO	1 =	100	100	100,00%		
Elaborazione dati (AZ76.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%		

**SVILUPPO IMPRENDITORIALITA' (AS13.)**

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	Note e proposte di aggiornamento
SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE (OS12.)							29,29%	In linea con le attese
	NUMERO DI NUOVE IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTO OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	0,5	>=	2674	801	29,96%		
	NUMERO DI NUOVE IMPRESE FEMMINILI CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTE OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	0,5	>=	772	221	28,63%		
SVILUPPO IMPRENDITORIALITA' (PR11.)								
INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI (OO23.)							100,00%	In linea con le attese
	Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	1	>=	30	50	100,00%		
AZIONI DI DIFFUSIONE (AZ59.)							100,00%	Modificare le risorse umane coinvolte in quanto dal mese di gennaio tale obiettivo è stato svolto dalla dipendente Valentina Bertazzi. Risultato in linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	100,00%		



INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI FEMM (OO52.)							100,00%	In linea con le attese
	Numero di nuove imprese femminili costituite nell'anno con finanziamento della Camera	1 >=	40	58	100,00%			
AZIONI DI DIFFUSIONE (AZ60.)							100,00%	Modificare le risorse umane coinvolte in quanto dal mese di gennaio tale obiettivo è stato svolto dalla dipendente Catia Durante Risultato in linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	100	100,00%			

**ACCESSO AL CREDITO (AS14.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>	<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
RIDURRE LE DIFFICOLTA' DI FINANZIAMENTO MEDIANTE INIZIATIVE (OS13.)						100,00%	In linea con le attese
	Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	1 >=	1	1,13	100,00%		
SOSTEGNO AL CREDITO (PR12.)							
CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE (OO36.)						92,02%	Il target dell'obiettivo deve essere 110%.Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.163. Risultato in linea con le attese
	Variazione rispetto all'anno precedente del numero di istanze prodotte per contributi abbattimento tassi di interesse	1 >=	10,00%	9,20%	92,02%		
Riduzione dei tempi di liquidazione dei contributi (AZ61.)						100,00%	Modificare le risorse umane coinvolte in quanto dal mese di gennaio tale obiettivo è stato svolto dalla dipendente Tonia Ruggieri. Risultato in linea con le attese
	Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	1 <=	45	0	100,00%		

**PROCESSI INTERNI (AS4.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>		<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' ED EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO DE (OS5.)							60,98%	In linea con le attese
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	0,17	>=	8	0	0,00%		Il dato sarà rilevato nel II semestre
	Processi reingegnerizzati	0,17	=	9	0	0,00%		Il dato sarà rilevato nel II semestre
	Oneri per consumo di carta	0,17	<=	3500	2163,48	100,00%		
	Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto	0,17	>=	0	0	100,00%		
	Viariazione numero di comunicazioni trasmese via PEC rispetto all'anno precedente	0,17	>=	1	0,66	65,80%		
	SERVIZI NON ANAGRAFICI DIGITALIZZATI	0,17	>=	0	1	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SE (PR15.)								
MIGLIORAMENTO DELLEA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI (OO38.)							100,00%	In linea con le attese
	Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	1	>=	80,00%	100,00%	100,00%		
RECUPERO DEGLI SPAZI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO (AZ64.)							100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	100,00%		

INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI (OO39.)							98,88%	In linea con le attese
	Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate	1 >		85,00%	84,05%	98,88%		
Efficienza ed efficacia dell'azione sanzionatoria (AZ65.)							100,00%	In linea con le attese
	Numero di destinatari di verbali di accertamento emessi nell'anno per i quali si è proceduto alla verifica dell'indirizzo	1 >=		100,00%	100,00%	100,00%		
DEFINIZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SE (PR17.)								
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO STANDARD DEI SERVIZI (OO44.)							96,13%	In linea con le attese
	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	0,14 >=		80,00%	57,90%	72,38%		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 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. Il numero delle pratiche da indicare al denominatore deve essere altresì depurato delle pratiche "direttiva servizi". a parità di FTE sull'anno precedente. Se c'è stata una diminuzione di personale rispetto all'anno prima, se ne terrà conto in fase di consuntivo ricalcolando l'indicatore

	Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 giorni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno	0,14	=	100,00%	100,00%	100,00%	
	Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati	0,14	=	100,00%	100,00%	100,00%	
	Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno	0,14	=	100,00%	100,00%	100,00%	
	Giorni medi per l'inserimento on-line di marchi, brevetti e seguiti.	0,14	=	0	0	100,00%	
	Tempo impiegato ( mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno	0,16	<=	60	16,23	100,00%	
	Tempo impiegato ( mesi) per l'emissione dei ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza	0,14	<=	60	0	100,00%	
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO ED AGGIORNAMENTO DELL (OO45.)						0,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5	=	100	0	0,00%	La Carta dei servizi è in corso di aggiornamento. La scadenza è prevista per il 31 dicembre
	RISPETTO DEGLI STANDARD DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI DAI TEMPI MEDI DI EROGAZIONE RILEVATI NELL'ANNO	0,5	<=	1			Dall'analisi del I semestre è emersa la necessità di modificare il kpi. Con il nuovo KPI si vuole verificare che per tutti i servizi attivati nel corso dell'anno siano stati rispettati gli standard aggiornati definiti nella carta dei Servizi
MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEL SERVIZI (PR18.)							

MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2012 (OO47.)							100,00%	In linea con le attese
	Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	0,5 <=	24	9,48	100,00%			
	Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	0,5 <=	36	0	100,00%			
Garantire il conseguimento dell'obiettivo operativo (AZ50.)							82,10%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	0,5 =	100	100	100,00%			
	Ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno	0,5 >=	391	251	64,19%			
GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFO (PR2.)								
DIGITALIZZAZIONI (OO2.)							49,02%	In linea con le attese
	STATI MATRICOLARI INFORMATIZZATI	1 >=	1	0,49	49,02%			
Realizzazione di un applicativo per la gestione della banca (AZ67.)							100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%			
Inserimento stati matricolari (AZ68.)							0,00%	in corso di esecuzione
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%			
IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO PROCESSI DIGITALIZZATI (OO30.)							0,00%	in corso di esecuzione
	PROCESSI DIGITALIZZATI INTEGRATI CON IL NUOVO SITO INTERNET	1 >=	6	0	0,00%			

Studio e ricognizione delle normative di settore (AZ69.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	100	100,00%		
Supporto al gestore del sito camerale (AZ70.)						0,00%	L'attività è stata avviata nel II semestre
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	0	0,00%		
MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI (PR3.)							
DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO (OO3.)						99,87%	In linea con le attese
	Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	1 >=	105,00%	104,87%	99,87%		
Azioni di sensibilizzazione (AZ72.)						5,00%	in corso di esecuzione
	Utenti da contattare per stipula contratti Telemaco	1 >=	200	10	5,00%		
IMPLEMENTARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELEMATICHE (OO31.)						10,00%	in corso di esecuzione
	Utenti assistiti per invio pratiche telematiche nell'anno	1 >=	20	2	10,00%		
INDIVIDUARE GLI UTENTI DA CONTATTARE (AZ73.)						31,25%	in corso di esecuzione
	Utenti contattati per assistenza all'invio della pratica telematica	1 >=	80	25	31,25%		
GESTIONE INDIRIZZI PEC (OO53.)						24,00%	in corso di esecuzione
	INDIRIZZI PEC CORRETTI	1 >=	50	12	24,00%		

Analisi indirizzi PEC non attivi (AZ71.)							0,00%	in corso di esecuzione
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	0	0,00%			
MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE (PR4.)								
AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP (OO4.)							0,00%	L'attività è stata avviata nel II semestre
	Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	1 >	50,00%	0,00%	0,00%			
Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali (AZ66.)							0,00%	L'attività è stata avviata nel II semestre
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	0	0,00%			
BANCHMARKING (PR21.)								
Avvio delle analisi di di banchmarking (OO55.)								L'attività è stata avviata nel II semestre
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1 =	100	0	0,00%			





**TRASPARENZA (AS5.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>		<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE (OS6.)							30,00%	In linea con le attese
	Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	0,2	>=	100,00%	75,00%	75,00%		
	Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	0,2	>=	100,00%	75,00%	75,00%		
	Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	0,2	>=	90,00%	0,00%	0,00%		L'attività sarà svolta nel II semestre
	Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo	0,2	>=	2	0	0,00%		L'attività sarà svolta nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	0,2	>=	8	0	0,00%		L'attività sarà svolta nel II semestre
GARANTIRE L'EFFICACIA DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE (PR5.)								
MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP (OO41.)							0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%		
Individuazione di azioni di miglioramento degli attuali sistemi di comunicazione interna ed esterna (AZ48.)							0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre

	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GRADO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI (OO42.)						79,16	In linea con le attese
	Performance media delle azioni del piano	1 >=	80	63,33	79,15		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - PERFORMANCE MEDIA DEL PIANO OPERATIVO (OO43.)						67,89	In linea con le attese
	Performance media degli obiettivi del piano	1 >=	80	54,31	67,89		
MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASP (OO5.)						75,00%	In linea con le attese
	Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	1 >	100,00%	75,00%	75,00%		
Attuazione del ciclo di gestione della performance (AZ47.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%		
Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza (AZ49.)						0,00%	in corso
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%		

**SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE (AS6.)**

Obiettivi	Indicatore	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	Note e proposte di aggiornamento
FAVORIRE L'ADERENZA DELLE RISULTANZE DEGLI ARCHIVI CAMERALI (OS16.)						0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	Variazione,rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	1 >=	1	0	0,00%		
PULIZIA DEI REGISTRI (PR16.)							
INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO (OO40.)						6,09%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.443. L'attività sarà svolta nel II semestre
	Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	1 >=	100,00%	6,09%	6,09%		
Avvio procedure di cancellazione d'ufficio (AZ45.)						44,50%	In linea con le attese considerato che le cancellazioni delle ditte individuale saranno avviate nel II semestre
	Numero ditte individuali per le quali è stata avviata la procedura di cancellazione d'ufficio nell'anno	0,5 >=	600	0	0,00%		
	Numero società per le quali è stata avviata la cancellazione d'ufficio nell'anno	0,5 >=	100	89	89,00%		
MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'U (PR19.)							

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011 (OO48.)							100,00%	In linea con le attese
	Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	0,33	<=	5	1,56	100,00%		
	Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	0,33	<=	7	1,58	100,00%		
	Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	0,33	<=	1	0	100,00%		Cambiare il segno del target in <=1. Nel prospetto è stato già aggiornato
Assicurare le azioni necessarie per il conseguimento obiettivi (AZ51.)							100,00%	In linea con le attese
	Percentuale di protesti evasi nell'anno nei tempi medi previsti dall'obiettivo operativo per l'anno 2012	1	>=	98,00%	100,00%	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'U (PR20.)								
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011 (OO49.)							0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%		
Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obiettivi (AZ52.)							0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%		

**RISORSE CAMERALI (AS7.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>		<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZ (OS7.)							37,34%	In linea con le attese considerato che alcuni indicatori possono essere misurati solo alla fine dell'anno
	Margine di struttura inverso	0,25	>=	0,7	0	0,00%		Il dato sarà rilevato con l'approvazione del bilancio
	Margine dei tesoreria	0,25	>=	1,5	0	0,00%		Il dato sarà rilevato con l'approvazione del bilancio
	Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	0,25	>=	1	0,51	51,15%		
	Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	0,25	>=	130,00%	127,71%	98,23%		
CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIAL (PR6.)								
MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO (OO10.)							0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%		
Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liq (AZ14.)							100,00%	In linea con le attese
	Tempi medi ( giorni) di adozione dell'atto di liquidazione rispetto al ricevimento delle fatture	1	<=	12	7,8	100,00%		
MANTENIMENTO INDICE MEDIO DI PAGAMENTO DELLE FATTURE PASSIVE (OO33.)							100,00%	In linea con le attese

	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	1 <=	20,4	14,5	100,00%		
Tempi di pagamento dei fornitori (AZ16.)						100,00%	In linea con le attese
	Giorni medi di emissione del mandato rispetto all'atto di liquidazione	1 <=	8	4,82	100,00%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE (OO46.)						100,00%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari ad € 2.340.708,97. Risultato in linea con le attese
	Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	1 >=	80,00%	93,99%	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMP (OO6.)						19,50%	Il dato sarà rilevato con l'approvazione del bilancio
	Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	1 >=	1	0,19	19,50%		
Analisi incassi di competenza (AZ17.)						0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%		
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE (OO7.)						0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre
	Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	1 >	100,00%	0,00%	0,00%		
Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commec (AZ19.)						0,00%	Il dato sarà rilevato nel II semestre

	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%		
MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA' (OO9.)						75,96%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari ad € 91.929,71. Risultato in linea con le attese
	Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1 >=	60,00%	45,57%	75,96%		
Avvio procedure di investimento (AZ12.)						50,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	0,5 =	100	100	100,00%		La scadenza del 30 giugno deve essere riferita solo alla individuazione della liquidità da investire. La quantificazione di tale dato era infatti subordinata alla definizione dell'aggiornamento del preventivo economico che è stato predisposto dalla Giunta il 2 luglio u.s.. Inoltre occorre ricordare che l'ultimo investimento effettuato nel 2012 è scaduto il 17 giugno pertanto, non c'erano i tempi tecnici per l'individuazione di un'ulteriore forma di investimento.
	Numero investimenti della liquidità camerale	0,5 >=	1	0	0,00%		In merito a tale indicatori occorre precisare che, nel corso del mese di luglio sono state effettuate n.2 indagini di mercato di cui, la prima è andata deserta mentre la seconda non è stata aggiudicata in quanto i tassi proposti sono risultati inferiori a quelli riconosciuti dall'Istituto Cassiere sul conto corrente dell'Ente. Considerato l'attuale andamento dei tassi si è proceduto alla variazione del presente KPI con il numero delle indagini di mercato effettuate prevedendo che le stesse, al 31.12.2013 dovranno risultare almeno pari a 3
RAZIONALIZZAZIONE ONERI DI FUNZIONAMENTO (OO54.)						100,00%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari ad € 165.191,80



	Variazione, rispetto all'anno precedente, degli oneri sostenuti per contratti non stipulati con conversione Consip	1 <	1	0,73	100,00%		
Esame contratti (AZ74.)						0,00%	in corso
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	0	0,00%		

**REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE (AS8.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>	<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCAT (OS14.)						100,00%	In linea con le attese
	MEDIAZIONI AVVIATE DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ANNO	1 >=	29	29	100,00%		
DIFFUSIONE DELL'ADR (PR13.)							
MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR (OO27.)						28,43%	Il target dell'obiettivo deve essere allineato con l'obiettivo strategico
	Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	1 >=	100,00%	28,43%	28,43%		
Azioni si diffusione delle procedure di ADR (AZ39.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%		
FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCAT (OS15.)						53,24%	In linea con le attese
	Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche	1 >=	1	0,53	53,24%		
FAVORIRE LA TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA (PR14.)							
PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI (OO28.)						100,00%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.9. Risultato in linea con le attese

	Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	1	>=	10,00%	111,11%	100,00%		
Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei (AZ40.)							100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	100,00%		
ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE (OO29.)							51,89%	In linea con le attese
	Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	1	>=	1	0,52	51,89%		
Azioni dirette al mantenimento dei livelli di attività del 2 (AZ41.)							100,00%	In linea con le attese
	Giorni medi di evasione delle verifiche metriche	0,5	<=	60	22,18	100,00%		
	Variazione numero di ispezioni metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	0,5	>	10,00%	51,72%	100,00%		Il target dell'obiettivo deve essere 110% Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.29

**INTERNAZIONALIZZAZIONE (AS9.)**

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Peso</b>		<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Performance KPI</b>	<b>Performance Obiettivo</b>	<b>Note e proposte di aggiornamento</b>
SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE (OS8.)							77,59%	In linea con le attese
	Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	0,5	>=	1	3	100,00%		
	Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	58	32	55,17%		
AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO (PR7.)								
INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE (OO11.)							75,49%	Prima della chiusura informatica del piano è stato inserito il dato relativo all'anno precedente pari a n.107
	Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1	>=	104,00%	78,50%	75,49%		
Organizzazione di fiere e missioni all'estero e di contribut (AZ62.)							93,75%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5	=	100	100	100,00%		
	Numero di iniziative all'estero organizzate dalla camera	0,5	>=	8	7	87,50%		
GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE (OO12.)							0,00%	il dato sarà rilevato a fine anno

	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1 >=	8	0	0,00%		
Organizzazione attività per la predisposizione dell'indagine (AZ63.)						100,00%	In linea con le attese
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1 =	100	100	100,00%		
INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI (OO15.)	Kpi non definito	0 =	0,00%			100,00%	In linea con le attese
	Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	1 >=	1	3	100,00%		

## 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.	100	---	Anno: 2013 $\geq 1$
			Anno: 2014 $\geq 1$
			Anno: 2015 = 0

### 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:

- contributi diretti alle imprese;
- 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	163	>= +10%

**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 $\geq 78$
			Anno: 2014 $\geq 79$
			Anno: 2015 = 0
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 $\geq 37$
			Anno: 2014 $\geq 38$
			Anno: 2015 = 0

### 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	95	>= 105%

**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
------------	------	-------	--------

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

**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	130	>= 105%

**Azione: Azioni di promozione della qualità dei prodotti locali.**

Individuazione di almeno un nuovo evento, in ambito provinciale, nazionale o internazionale, 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 = 0
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	50	---	Anno: 2013 >= 58
			Anno: 2014 >= 58
			Anno: 2015 = 0

**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 (>=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	---	>= 8

**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	107	>= 104%

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

**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

## 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 nonché 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  $> 1$ . Dopo ulteriori approfondimenti ed al fine di non modificare lgi obietti strategici approvati si propone di mantenere il KPI assicurando che lo stesso sarà monitorato con le serie storiche disponibili anche se riferite all'anno precedente

#### KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2013 $> 1$
			Anno: 2014 $> 1$
			Anno: 2015 = 0
Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	50	---	Anno: 2013 $\geq 39$
			Anno: 2014 $\geq 39$
			Anno: 2015 = 0

### 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: 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%

**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	16,67	---	Anno: 2013 = 9 Anno: 2014 = 10 Anno: 2015 = 0



Indicatori	Peso	Stato	Target
Oneri per consumo di carta	16,67	---	Anno: 2013 <= 3.500 Anno: 2014 <= 3.500 Anno: 2015 = 0
Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto	16,67	---	Anno: 2013 >= 0 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 = 0
Variazione numero di comunicazioni trasmesse via PEC rispetto all'anno precedente	16,67	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 = 0
SERVIZI NON ANAGRAFICI DIGITALIZZATI	16,67	---	Anno: 2013 >= 0 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 = 0
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	16,65	---	Anno: 2013 >= 8 Anno: 2014 >= 8 Anno: 2015 >= 0

**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 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 exUpica ed i tempi di registrazione dei brevetti in quanto già monitorati con apposito obiettivo. Dall'analisi del I semestre 2013 è emersa la necessità di modificare il kpi. Con il nuovo KPI si vuole verificare che per tutti i servizi attivati nel corso dell'anno siano stati rispettati gli standard aggiornati definiti nella carta dei Servizi

**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
MONITORAGGIO STANDARD SERVIZI CAMERALI DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI	50	---	>= 100%
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	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 >= 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 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. Il numero delle pratiche da indicare al denominatore deve essere altresì depurato delle partiche "direttiva servizi". a parità di FTE sull'anno precedente. Se c'è stata una diminuzione di personale rispetto all'anno prima, se ne terrà conto in fase di consuntivo ricalcolando l'indicatore. 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	14	---	>= 80%
Tempo impiegato ( mesi) per l'emissione dei ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza	14	---	<= 60
Tempo impiegato ( mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno	16	---	<= 60
Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 gioni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno	14	---	= 100%
Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati	14	---	= 100%
Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno	14	---	= 100%
Giorni medi per l'inserimento on-line di marchi, brevetti e seguiti.	14	---	= 0

**Programma: BANCHMARKING**

Analisi di banchmarketing.

**Obiettivo operativo: Avvio delle analisi di di banchmarketing**

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**

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

**KPI Associati**

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

**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

**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

**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	2.322	>= 105%

**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	
<b>A2</b>	AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA
<b>A SG</b>	SEGRETARIO GENERALE

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

**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

**Unità organizzative coinvolte**

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

**KPI Associati**

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

**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

Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	50	---	<= 36
--	----	-----	-------

**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%

**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%

**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%

**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 = 0

**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. Al momento della predisposizione del piano il KPI del presente obiettivo era stato erroneamente indicato come variazione rispetto all'anno precedente, in sede di aggiornamento è stato allineato all'obiettivo strategico.

**Responsabili:** SALVATORE FLORIMBI

**Unità organizzative coinvolte**

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

**KPI Associati**

Indicatori	Peso	Stato	Target
MEDIAZIONI AVVIATE DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ANNO	100	---	>= 29

**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 = 0

**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

**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	9	>= 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 = 0
Margine di struttura inverso	25	---	Anno: 2013 >= 0,7 Anno: 2014 >= 0,7 Anno: 2015 = 0
Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	25	---	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 = 0
Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	25	---	Anno: 2013 >= 130% Anno: 2014 >= 130% Anno: 2015 = 0%

**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

**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 >= 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
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	100	---	>= 8

**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	91.929,71	>= 60%

**Azione: Avvio procedure di investimento**

Quantificazione del livello di liquidità da investire entro il 30 giugno 2013 successivamente, procedere all'individuazione di forme di investimento assicurando l'attuazione di almeno n.1 nuovo investimento nell'anno. Inoltre, in sempre in sede di monitoraggio, considerato l'attuale andamento dei tassi, si è proposto di modificare l'azione correlata all'obiettivo "miglioramento della gestione della liquidità" prevedendo il monitoraggio delle possibilità di investimento della liquidità camerale, ovvero la realizzazione di almeno n.3 indagini di mercato, in luogo della realizzazione di almeno un 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%

**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
Variatione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	100	---	>= 1

**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**

<b>Indicatori</b>	<b>Peso</b>	<b>Stato</b>	<b>Target</b>
Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	100	2.340.708,97	>= 80%

### **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**

<b>Indicatori</b>	<b>Peso</b>	<b>Stato</b>	<b>Target</b>
Variazione, rispetto all'anno precedente, degli oneri sostenuti per contratti non stipulati con convenzione Consip	100	165.191,8	< 1

**Azione: Esame contratti**

Esame, entro il 31.12.2013, di tutti i contratti in essere non stipulati con il ricorso alle convenzioni 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 = 0

**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
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	100	---	>= 8

**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	33,33	---	<= 5
Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	33,33	---	<= 7
Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	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 camerati 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. Nell'anno 2012 le posizioni cancellate sono state pari a n.443

**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%

**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

**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

**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**

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

**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 = 0
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 = 0

**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

**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

**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 = 0%
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	20	---	Anno: 2013 >= 100% Anno: 2014 >= 100% Anno: 2015 = 0%
Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	20	---	Anno: 2013 >= 90% Anno: 2014 >= 100% Anno: 2015 = 0%
Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo	20	---	Anno: 2013 >= 2 Anno: 2014 >= 3 Anno: 2015 = 0
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	20	---	Anno: 2013 >= 8 Anno: 2014 >= 8

Indicatori	Peso	Stato	Target
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	20	---	Anno: 2015 >= 0

---

**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%

---

**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
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	100	---	$\geq$ 8

**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 del piano	100	---	>= 80

### 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

