



**Camera di Commercio
Teramo**



Allegato "A"

PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE 2012/2014

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

INDICE		
Parte I - Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder esterni		
	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	3
	Come operiamo	3
<i>Identità</i>		
	L'amministrazione “in cifre”	4
	Mandato istituzionale, missione e visione	7
	Albero della performance	8
Parte II - Analisi del contesto interno ed esterno		
<i>Analisi del contesto esterno</i>		
	Il contesto economico e sociale della Provincia	9
	Il quadro normativo di riferimento	12
	Le relazioni istituzionali della Camera	16
<i>Analisi del contesto interno</i>		
	La struttura organizzativa della Camera	17
	Le infrastrutture e le risorse tecnologiche	19
	Le risorse umane	21
	Le risorse finanziarie	24
Parte III – Performance dell’Ente		
Obiettivi strategici		30
Obiettivi di performance organizzativa		30
Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi		33
	Obiettivi assegnati al personale dirigenziale	33
Processo seguito e le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance		
	Fasi, soggetti e temi del processo di redazione del piano	37
	Coerenza con la programmazione economico – finanziaria e di bilancio	39
	Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione	39
	Schema riassuntivo delle modifiche apportate alle schede strategiche allegate alla relazione previsionale e programmatica approvata per l’anno 2012	41
	Rappresentazione delle analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico effettuata per ciascuna Area Strategica	69
Schede tecniche	Albero della performance (Grafico)	
	Albero della performance (Schede)	



Allegato “A”

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

Chi siamo

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

La Camera di Commercio di Teramo è un Ente autonomo di diritto pubblico che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e i consumatori e promuove lo sviluppo dell'economia provinciale. Costituita il 31 agosto 1862 è una delle Camere di Commercio più antiche d'Italia, con una tradizione di forte impegno per lo sviluppo dell'industria, dell'agricoltura, del commercio e dell'artigianato, ma anche della cultura e della formazione tecnica e commerciale.

La Camera di Commercio di Teramo è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più 7 componenti, eletta dal Consiglio, formato a sua volta da 27 consiglieri espressi dalle categorie economiche maggiormente rappresentative della Provincia. La struttura organizzativa della Camera è guidata dal Segretario Generale coadiuvato da un vicario e da un dirigente con contratto a tempo determinato.

Cosa facciamo

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

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

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

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

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

Come operiamo

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

IDENTITA'

L'Amministrazione in cifre:

Il numero di dipendenti

Al 31.12.2011 la Camera di Commercio di Teramo risulta dotata di n. 53 dipendenti così articolati nelle diverse categorie funzionali:

Categoria	Dotazione attuale	Posti occupati
Segretario Generale		1
Dirigenziale	3	2*
D	14	9**
C	25	21
B	20	17
A	4	3
TOTALE	66	53

• n. 1 unità a tempo determinato

** n.1 unità è in part time al 50%

Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

Il bilancio della Camera di Commercio di Teramo, per il triennio 2012/2014, fa rilevare il seguenti dati complessivi:

Descrizione	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
Totale oneri gestione corrente previsti	7.997.810,47	7.337.951,42	7.299.533,29
Quota oneri gestione corrente relativa al personale	2.396.456,00	2.396.456,00	2.396.456,00

Il numero di strutture territoriali

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

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

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

Al 31.12.2011 al registro delle imprese della Camera di Commercio di Teramo risultano iscritte n.42743 imprese.

Partecipazioni

La Camera di Commercio detiene partecipazioni in Enti e società di interesse strategico per lo sviluppo del sistema economico provinciale.

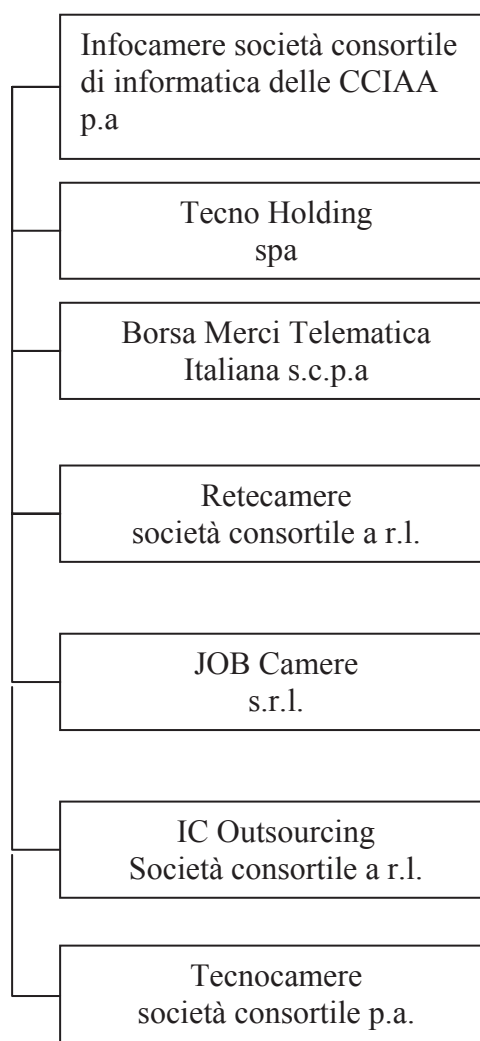
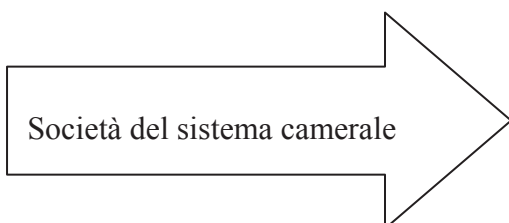


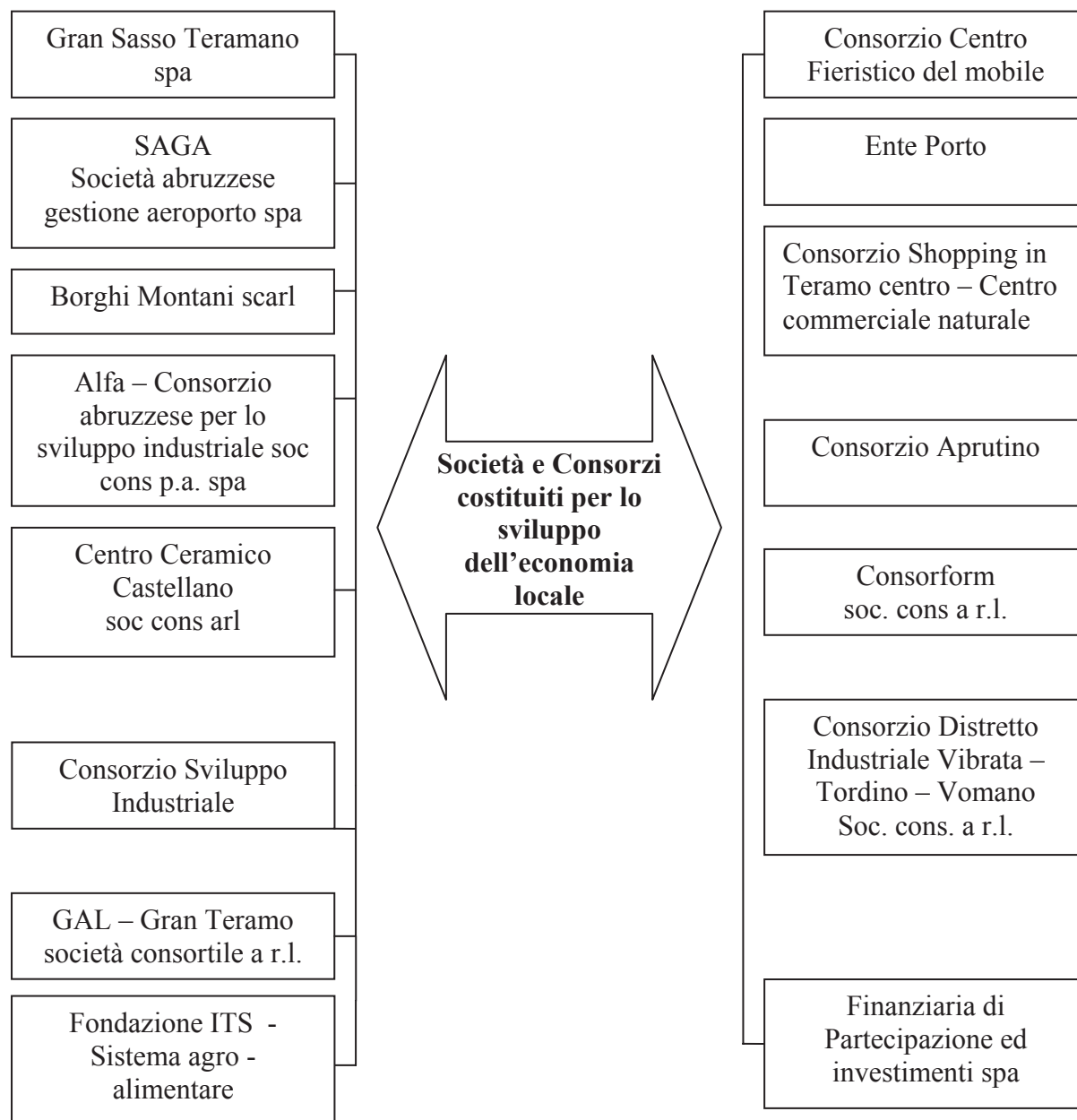
**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"



Banca Tercas
spa





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

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

Nel corso del mese di dicembre, con deliberazione n.187, la Giunta Camerale ha disposto la cessione al socio di maggioranza dell'intera quota di partecipazione detenuta nella società Sviluppo Italia Abruzzo spa.. Tale partecipazione non figura più nell'elenco.



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"

Mandato istituzionale, missione e visione della CCIAA di Teramo

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

Esso è rappresentato dall'art. 2 del D. Lgs n. 23/2010 che ha riformato la L. n.580/1993 e che esplicita le funzioni fondamentali assegnate alle Camere di Commercio, trasformando molte di quelle che fino ad oggi sono state attività in vere e proprie competenze riconosciute per legge:

- a) tenuta del registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 della presente legge, e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
- b) promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- c) promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi;
- d) realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- e) supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero, raccordandosi, tra l'altro, con i programmi del Ministero dello sviluppo economico;
- f) promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
- g) costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- h) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- i) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
- l) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
- m) raccolta degli usi e delle consuetudini;
- n) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

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

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

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

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

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

Ente al servizio delle imprese;

Ente preposto alla regolazione del mercato;

Allegato “A”

Ente orientato al miglioramento dell’attività amministrativa ed alla valorizzazione delle proprie risorse umane e del proprio patrimonio immobiliare.

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

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

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

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

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

Albero della performance

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

L’albero della performance della Camera di Commercio di Teramo è rappresentato, tramite apposito prospetto, all’interno del presente documento. In relazione a tale prospetto si precisa quanto segue:

- a) il mandato, la missione e le priorità strategiche sono state analiticamente rappresentati nei paragrafi precedenti;
- b) le aree strategiche sono state articolate secondo il criterio dell’outcome atteso definito dall’art. 8 del D.Lgs n.150/2009. in modo da rendere immediatamente intelligibile agli stakeholder la finalizzazione delle attività dell’amministrazione rispetto ai loro bisogni ed alle loro aspettative.

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

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

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

c) L'albero della performance rappresentato nella presente relazione rappresenta, in modo sintetico, gli obiettivi strategici ed i programmi operativi. Nel prospetto sono sinteticamente riportati i seguenti elementi: aree strategiche, obiettivi strategici, programmi, obiettivi operativi, azioni.

ANALISI DI CONTESTO ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

Il contesto economico e sociale della Provincia

E' noto che le sorti dell'economia teramana sono indissolubilmente legate all'andamento dell'economia italiana, in quanto vi è una forte correlazione tra la dinamica positiva o negativa dell'economia nazionale e l'impatto che tali performance hanno sul sistema economico locale. Un recente studio dell'Unioncamere – Istituto Guglielmo Tagliacarne,¹ evidenzia che Teramo è inserita in un cluster provinciale di 36 province definite pro-cicliche - che comprende le principali aree metropolitane del paese, quasi tutte le province del Nord Est ed alcune province del Mezzogiorno - che risultano fortemente condizionate dall'andamento recessivo dell'economia italiana. Queste province devono alle caratteristiche del proprio modello di sviluppo la loro maggiore esposizione alla crisi:

¹ Unioncamere, “Le piccole e medie imprese nell'economia italiana – Rapporto 2009” a cura dell'Istituto Guglielmo Tagliacarne, Roma 2010

Allegato “A”

territori a forte specializzazione manifatturiera ed una buona propensione all’esportazione. La crisi dei consumi, e conseguentemente la caduta della domanda interna, e la dipendenza dagli andamenti dei mercati internazionali rendono particolarmente vulnerabili alla crisi tali economie, molto di più di quanto accade per le province a più elevata vocazione terziaria ed a forte presenza di “economia pubblica”.

La provincia di Teramo denota però una particolarità riguardo alle altre province del cluster: le province delle aree metropolitane e quelle del Nord Est esprimono la loro prociclicità sia in negativo che in positivo, ovvero risentono immediatamente degli effetti negativi delle crisi ma riescono altrettanto velocemente a beneficiare dei positivi effetti dei momenti di ripartenza, quando cioè si verifica l’inversione del ciclo. Teramo è fortemente prociclica in presenza di una fase economica recessiva, ma sconta un ritardo nella “ripartenza” nel momento in cui si affermano i primi segnali della ripresa economica.

La minore dinamicità dell’economia teramana rispetto alla media nazionale trova una spiegazione nelle caratteristiche intrinseche del proprio modello di specializzazione. Come accennato, Teramo evidenzia una accentuata specializzazione nel settore industriale, sia nel campo del manifatturiero che in quello delle costruzioni, ed in agricoltura. Al contempo registra una presenza meno importante nelle attività terziarie e di servizio. Questo modello di specializzazione penalizza la crescita della nostra provincia in quanto, i settori maggiormente presenti nella struttura economica provinciale, sono quelli che negli ultimi anni registrano le performance peggiori.

Tenendo presenti le considerazioni appena svolte e pur essendo inserita in uno scenario economico che presenta evidenti criticità, l’economia teramana nel corso del 2010 ha evidenziato dei segnali positivi ma anche il deterioramento di alcuni aspetti molto importanti, quali ad esempio l’andamento del mercato del lavoro.

In sintesi, si riportano i principali risultati ottenuti dall’economia della provincia di Teramo nel corso del 2010:

- Torna la voglia di fare impresa: dopo quattro anni in cui il tasso di sviluppo imprenditoriale è risultato negativo, nel corso del 2010, si rileva un + 1,2%, frutto dell’incremento del tasso di natalità dal 7% al 7,5% e della sensibile contrazione del tasso di mortalità dal 7,1% al 6,3% . Sono le società di capitale a presentare il saldo più favorevole (+248 imprese), seguite dalle imprese individuali e dalle società di persone.
Per quanto concerne l’andamento dei vari settori si rileva ancora un andamento negativo per l’agricoltura, il manifatturiero ed il commercio. Risultati positivi per il macro settore dei servizi.
- L’artigianato provinciale conta a fine anno 9.634 imprese, uno stock diminuito di 47 unità (-185 nel 2009), quale risultato di 751 iscrizioni e 798 cessazioni. Il settore mantiene ancora un forte peso sull’economia provinciale con il 26,5% delle imprese totali e contribuendo per il 16,9% alla produzione del valore aggiunto.
- Nel 2010 si consolida la crescita delle “donne in impresa”: le imprese partecipate in prevalenza da donne sono 9.682, contro le 9.518 del 2009, con un aumento quindi di 164 unità, pari al + 1,7%. La presenza maggiore si riscontra nel commercio (23,5% con 2.272 imprese), in agricoltura (23,4% con 2.262 unità), nel manifatturiero (12%), nelle attività dei servizi di alloggio e ristorazione (9%) e nelle altre attività di servizi (8%).
- Gli imprenditori extracomunitari passano da 4.148 a 4.246, risultato determinato in modo particolare dall’incremento registrato nel settore delle costruzioni, del commercio al dettaglio, dei servizi di ristorazione e delle coltivazioni agricole. I principali paesi di provenienza sono la Cina, l’Albania e le nazioni dell’Africa Settentrionale.
- Sulla scia di quanto accaduto nel 2009, anche lo scorso hanno i fallimenti sono aumentati in provincia di Teramo (+14,9%) concentrati nei settori di specializzazione dell’economia

Allegato “A”

teramana, abbigliamento e pelletteria (11), costruzioni (12) e commercio (10) e riguardano prevalentemente la forma giuridica della società a responsabilità limitata, ordinaria o a socio unico (per il 64% dei casi).

- Tutti gli indicatori sul mercato del lavoro evidenziano un deterioramento. Gli occupati sono diminuiti di 2.200 unità, le persone in cerca di occupazione sono aumentate di 3.500 unità, facendo “schizzare” il tasso di disoccupazione all’8,6% (6,0% nel 2009), le ore autorizzate di Cassa Integrazione Guadagni sono cresciute del 35% rispetto al 2009, arrivando ad oltre 12 milioni di ore.
- Secondo le risultanze dell’indagine congiunturale del Cresa, i principali indicatori dell’attività manifatturiera denotano incoraggianti segnali di ripresa. Infatti, a parte i risultati negativi del terzo trimestre dell’anno, si rilevano incrementi tendenziali della produzione industriale, del fatturato, degli ordinativi e dell’export, mentre in flessione risultano i livelli occupazionali.
- Il 2009 è stato l’anno “nero” dell’export teramano (-26%). Nel corso del 2010 si è avuto un parziale recupero con un incremento del 14,6% del valore esportato. Un risultato così positivo non si registrava dal 1997. La spinta delle esportazioni hanno sicuramente contribuito al tendenziale miglioramento degli indicatori di produzione e fatturato. Le migliori performance si rilevano per la componentistica auto, la gomma e plastica, i prodotti chimici, l’abbigliamento ed i mobili. In diminuzione ancora l’export di pelletteria.
- Nel corso del 2010 il tasso di espansione del credito bancario è cresciuto in provincia di Teramo, ad un tasso superiore al contesto regionale e nazionale. Il credito alle famiglie è cresciuto ad un ritmo molto elevato, (+25,83%), il tasso di sviluppo del credito alle imprese per la provincia di Teramo è risultato pari + 5,06%. Sul lato del risparmio, per la raccolta bancaria da famiglie ed imprese, il 2010 si è rilevato un anno negativo (complessivamente – 2,37%). La qualità del credito ha evidenziato diffusi segnali di deterioramento. Il flusso di nuove sofferenze rettificato in rapporto ai prestiti vivi, ha raggiunto a giugno 2010 il 2,14% per la provincia di Teramo, rispetto all’1,84% del giugno 2009.
- Il sisma dell’aprile 2009 ha avuto un effetto depressivo sul sistema turistico provinciale che ha trovato solo una parziale compensazione con l’andamento registrato nel corso del 2010. Si rileva, infatti, solo un parziale recupero rispetto all’anno precedente sia in termini di arrivi (+ 18,1%) che di presenze (+ 16,2%), ma dal confronto con i risultati ottenuti nel 2008, la dinamica risulta ancora negativa (– 5,5% per gli arrivi, – 2,2% per le presenze).
- La fase recessiva che ha investito pienamente l’economia provinciale negli ultimi due anni ha determinato una decisa frenata nel processo di produzione di ricchezza, riportando alcuni indicatori macroeconomici ai livelli di molti anni fa. Nel corso del 2010 il PIL pro capite è diminuito in provincia di Teramo del 1,6%, passando da 20.945,5 euro del 2009 a 20.604,47 euro del 2010. Tale risultato ha trascinato Teramo in fondo alla classifica regionale con contemporanea retrocessione di 2 posizioni nella classifica nazionale (dal 72° al 74° posto).

Sulla base delle considerazioni appena svolte, tenendo conto della situazione economica italiana in generale, ed alla luce delle recenti dinamiche registrate dal sistema economico teramano, che indicano per il primo semestre del 2011 flebili segnali di inversione del ciclo negativo sia per quanto concerne gli indicatori di fatturato e di produzione che per la dinamica dell’export, si ritiene che, anche per l’anno 2012, l’economia locale sarà caratterizzata da un andamento dai bassi profili, con una debole ripresa dell’attività produttiva quantificabile in un incremento di alcuni punti percentuali rispetto alla dinamica registrata nel 2011.

Il quadro normativo di riferimento

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

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

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

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

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

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

Le implicazioni che discendono dalla riforma si possono così riassumere:

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

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

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

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

Allegato “A”

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

La Camera di Commercio è ricompresa tra gli Enti di cui all’art. 2 - comma 1 – del D. Lgs n.165/2001 e nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione individuato dall’Istituto Nazionale di Statistica, pertanto, è soggetta a tutte le *disposizioni emanate negli ultimi anni per garantire il contenimento della spesa pubblica*. Tali prescrizioni sono state ulteriormente inasprite dal D.L. 78/2010 convertito con L. n.122/2010 che, oltre a limitare la possibilità di spesa per alcune tipologie di oneri di funzionamento, ha introdotto riduzioni per diversi costi direttamente riferibili al personale (formazione, missioni e rimborso chilometrico per l’utilizzo del mezzo proprio), ha previsto il blocco dei rinnovi contrattuali per il triennio 2011/2013 oltre al blocco del *turn over*.

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

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

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

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

La Camera diventerà così l’unico interlocutore istituzionale anche dei prestatori dei servizi. Il SUAP costituirà uno strumento di semplificazione nell’accesso alle Amministrazioni competenti al rilascio delle autorizzazioni, le quali sono tenute a garantire che presso lo Sportello Unico l’utente possa espletare tutte le formalità per l’accesso e l’esercizio di attività di servizi (rientranti nel campo di applicazione della Direttiva Servizi).

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

Le domande per l’accesso alle attività di servizi e per il loro esercizio, se contestuali alla comunicazione Unica, sono presentate al registro delle Imprese che le trasmette immediatamente allo sportello Unico;

Allegato “A”

per le attività che non richiedono iscrizioni al Registro delle Imprese, il portale “impresa in un giorno” costituisce il punto di contatto nazionale con le Amministrazioni Statali, Regionali o Locali e con gli altri soggetti responsabili del controllo e della disciplina delle attività di servizi.

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

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

Anche tale attività dovrà proseguire nel corso dei prossimi anni.

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

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

Il triennio futuro sarà rivolto al potenziamento delle attività finalizzate a garantire la trasparenza del mercato, come condizione essenziale per il corretto funzionamento dell’economia, per offrire alle imprese l’ambiente più idoneo allo sviluppo delle loro attività ed all’esplicitarsi della competizione economica.

In questo contesto il recente intervento legislativo sulla materia della mediazione civile e commerciale (D.Lgs 28/2010) ha delineato uno scenario completamente rinnovato. La conciliazione (o mediazione come attualmente definita) è stata individuata dal legislatore come strumento privilegiato al fine di realizzare lo scopo deflativo del carico della giustizia ordinaria che rappresenta la finalità principale di tutta la riforma del processo civile in atto. Lo dimostra chiaramente l’aver introdotto, a partire dal marzo 2011, l’obbligatorietà del tentativo di mediazione, che diventa quindi condizione di procedibilità per potere adire le vie giudiziali, per un vastissimo ambito di materie. La previsione dell’obbligatorietà del tentativo di mediazione, assieme ad un articolato sistema di incentivi, anche di natura fiscale, servirà indubbiamente a dare una forte accelerazione all’attività conciliativa. A livello nazionale, per il 2011 erano state elaborate previsioni che parlavano di circa un milione di cause all’anno che sarebbero confluite nelle sale di conciliazione.

In realtà, l’attività di mediazione, nel corso del 2011, non ha avuto lo sviluppo atteso a causa della dilazione al 2012 dell’obbligatorietà del tentativo di mediazione delle cause in materia di condominio ed assicurative nonché a causa delle resistenze opposte dall’ordine degli avvocati all’applicazione delle nuove disposizioni. I volumi di attività attesi per il prossimo triennio (2012/2014) risulteranno sicuramente superiori rispetto agli anni precedenti il 2011, ma ridimensionati rispetto alle previsioni effettuate per l’anno in corso. La mediazione rappresenterà una delle principali funzioni future della Camera di Commercio.

Altro importante elemento di innovazione, destinato a modificare in modo radicale l’organizzazione delle P.A., è rappresentato dal nuovo *Codice dell’Amministrazione Digitale*, approvato dal Consiglio dei

Allegato "A"

Ministri con decreto legislativo n. 235/2010 e pubblicato sulla G. U. del 10 gennaio 2011, che modifica in modo significativo il primo Codice risalente al 2005.

In particolare, il nuovo CAD introduce misure premiali e sanzionatorie rispetto all'attuazione degli obblighi di "innovazione" per le amministrazioni, con la possibilità di quantificare e riutilizzare i risparmi ottenuti grazie alle tecnologie digitali (principio di effettività). Il nuovo provvedimento, unito a alla cosiddetta Riforma Brunetta (d.lgs 150/09), potrebbe portare una crescita del PIL del 17% in 20 anni. Entro i prossimi 3 anni (in coerenza quindi con il Piano e-Gov 2012) la nuova PA sarà dunque completamente digitale e sburocratizzata. Queste le tappe del processo:

- entro 3 mesi le pubbliche amministrazioni utilizzeranno soltanto la Posta Elettronica Certificata (PEC) per tutte le comunicazioni che richiedono una ricevuta di consegna ai soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo;
- entro 4 mesi le amministrazioni individueranno un unico ufficio responsabile dell'attività ICT;
- entro 6 mesi le pubbliche amministrazioni centrali pubblicheranno i bandi di concorso sui propri siti istituzionali;
- entro 12 mesi saranno emanate le regole tecniche che consentiranno di dare piena validità alle copie cartacee e soprattutto a quelle digitali dei documenti informatici, dando così piena effettività al processo di dematerializzazione dei documenti della PA. Le pubbliche amministrazioni non potranno richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati sui propri siti istituzionali. Il cittadino fornirà una sola volta i propri dati alla Pubblica Amministrazione: sarà onere delle amministrazioni in possesso di tali dati assicurare, tramite convenzioni, l'accessibilità delle informazioni alle altre amministrazioni richiedenti;
- entro 15 mesi le pubbliche amministrazioni predisporranno appositi piani di emergenza idonei ad assicurare, in caso di eventi disastrosi, la continuità delle operazioni indispensabili a fornire servizi e il ritorno alla normale operatività.

La nuova normativa non trova impreparata la Camera di Commercio di Teramo, che ormai da anni è impegnata in uno sforzo intenso e continuo nell'attuazione delle prescrizioni in materia di amministrazione pubblica digitale. Infatti dal 2008 è stato avviato il processo di dematerializzazione dei flussi documentali interni, con l'introduzione della scrivania virtuale, si è provveduto all'integrazione della PEC e del fax con il sistema di protocollo informatico, sono stati avviati processi di lavoro interamente in ambiente digitale per tutti gli atti provvedimenti di budget, di gestione delle fatture e delle determinazioni. Nel 2011 il lavoro è proseguito con la digitalizzazione dei processi di lavoro concernenti le delibere di Giunta e di Consiglio e dei provvedimenti di urgenza del Presidente.

Occorre inoltre precisare che il nuovo CAD, nel riformulare l'art.12, ha previsto che l'attuazione del decreto deve essere inserita nel piano della performance ed è comunque rilevante ai fini della misurazione e valutazione organizzativa ed individuale dei Dirigenti.



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato “A”

Le relazioni istituzionali della Camera

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

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

Particolare attenzione deve essere dedicata ai seguenti punti:

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

Politiche regionali di sviluppo;

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

Possibili sinergie con gli stakeholder.

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

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

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

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

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

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

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

Allegato “A”

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

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

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

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

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

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

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

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

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

La struttura organizzativa della Camera

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

a) analisi delle principali funzioni e servizi camerale da effettuarsi sulla base di una verifica del loro stato in termini di :

- innovatività, funzioni e servizi che richiedono interventi radicali di riorganizzazione; potenziamento, funzioni e servizi in cui si è proceduto in passato con gli interventi di innovazione, che sarebbe opportuno consolidare per poterli valorizzare;
- consolidamento, funzioni e servizi che non necessitano di particolari interventi e che sono adeguati rispetto alle esigenze della Camera

b) Analisi della struttura organizzativa e, in particolare, la ripartizione delle responsabilità tra dirigenti a livello di delega ed autonomia decisionale, le responsabilità sui procedimenti principali ecc

Allegato “A”

In merito al primo punto occorre ricordare che, nel corso degli anni, l’Ente è stato sempre attento a garantire un’organizzazione degli uffici che consentisse il corretto e funzionale espletamento dei compiti affidati alle Camere di Commercio. Nonostante le limitazioni alle assunzioni imposte dalla normativa vigente, l’Ente è stato in grado di riconvertire il personale a disposizione. Allo scopo continua ad funzionale il processo di dematerializzazione dei flussi documentali e l’avvio della gestione in modalità informatica dei processi di lavoro. Tali iniziative, oltre alla razionalizzazione dei costi, consentono la riduzione dei tempi di lavoro ed il conseguente recupero di unità lavorative per lo svolgimento di attività a favore delle imprese.

Nel corso del prossimo triennio, occorrerà consolidare il processo di dematerializzazione dei flussi documentali per quanto riguarda l’ufficio protocollo, mentre occorrerà proseguire la digitalizzazione dei processi interni che era stata avviata nel 2010 ma solo limitatamente alla gestione del budget e delle relative prenotazioni di spesa.

Relativamente al *secondo punto* si precisa che la struttura organizzativa dell’Ente è articolata in tre aree dirigenziali (amministrativo anagrafica, promozionale ed economico finanziaria) ed in sei posizioni organizzative, di cui, tre alle dirette dipendenze del Segretario Generale. L’attuale organigramma, modificato per ultimo dalla Giunta camerale, non prevede più, all’interno delle posizioni, l’ulteriore articolazione funzionale in Uffici. In questo modo è stato possibile eliminare la situazione di frammentazione e di ripartizione rigida delle competenze e delle attività rendendo la gestione delle risorse umane più flessibile e meno dispendiosa dal punto di vista economico. Rispetto al numero complessivo di unità di personale in servizio (esclusi il Segretario Generale ed i Dirigenti), si rileva che, formalmente, circa il 44 % del personale svolge la propria attività in uffici interni o di supporto, mentre il 56% del personale svolge la propria attività in uffici dedicati ai servizi anagrafici, di regolazione del mercato, di tutela del consumatore e promozionali.

Occorre comunque precisare che le unità ricomprese nei servizi di supporto in realtà svolgono anche attività dirette alle imprese (gestione partecipazioni e dei relativi obblighi di comunicazione e pubblicazione dei dati, rispettivamente, ai vari Ministeri e sul sito camerale, URP ed europortello).

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

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

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

Le infrastrutture e le risorse tecnologiche

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

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

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

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

In particolare,

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

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

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

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

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

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

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

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

LAN: è stata sviluppata una rete Lan camerale fra diversi PC. Consente all'occorrenza uno scambio diretto di dati in formato elettronico ad alta velocità fra più di due stazioni di lavoro;

Allegato “A”

VIDEOCONFERENZA: è stato adottato un sistema di videoconferenza che permette a più partecipanti, che si trovano in luoghi fisicamente lontani, di effettuare riunioni in tempo reale utilizzando tecnologie che spaziano dalla telefonia ad Internet;

SPAM: è un termine usato per indicare un messaggio e-mail non richiesto dall’utente. E’ uno dei fenomeni più fastidiosi di internet che, puntando sulla gratuità della posta elettronica, invia messaggi a migliaia di indirizzi. Il sistema di posta elettronica camerale è fornito di uno “sbarramento” per tale fenomeno;

MAILING LIST: è una lista di utenti interessati allo scambio di informazioni, che utilizzano la posta elettronica. Ogni messaggio spedito alla lista viene distribuito automaticamente a tutti gli utenti che ne fanno parte. La Camera ha attivato dei “gruppi” di cui fanno parte gli uffici dello stesso servizio che condividono l’informazione;

WIRELESS: indica una “linea locale senza fili”. Consiste nell’impiego di tecnologie radio per il collegamento alla rete fissa del terminale dell’utente. Nel progetto di rifacimento cablaggio, che si è concluso nel 2011, sono state previste zone “wireless”, principalmente in spazi quali le sale conferenze che hanno esigenza di collegamenti simultanei;

VPN: rete per trasferimento dati che instaura collegamenti punto-punto con caratteristiche di riservatezza e protezione dei flussi trasportati. La Camera ha in fase di studio un progetto per una rete VPN con Infocamere che consentirà il trasferimento degli archivi ed un notevole abbattimento di costi sulla dotazione hardware;

VOIP: applicazione che permette il trasporto temporaneo di voce ed informazioni: offre la possibilità di effettuare telefonate attraverso internet o altre reti basate su protocollo IP. Nel progetto di sostituzione della centrale telefonica, che come già detto sé stato avviato e concluso nel corso dell’anno 2011, è prevista l’adozione di un centralino che utilizza tale tecnologia.

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

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

SITO INTERNET: all’indirizzo www.te.camcom.it è sviluppato il sito internet dell’Ente, costantemente aggiornato sia sotto l’aspetto normativo (è presente l’albo camerale on-line) che sotto quello comunicativo (possibilità di registrarsi gratuitamente ad una newsletter che permette di ricevere periodicamente una e-mail con le novità riguardanti i servizi offerti dalla Camera);

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

VOIP: la Camera è in fase di passaggio (i lavori che si stanno eseguendo nel corso dell’anno 2011) dalla tecnologia telefonica tradizionale ad una tecnologia digitale che utilizzando una centrale Voip ridurrà sensibilmente i tempi sviluppando il traffico su rete internet e contemporaneamente, una volta a regime (sia nell’ambito PA che Utenza) consentirà un notevole abbattimento dei costi;

FIRMA DIGITALE: gli enti camerali sono stati i precursori, nell’ambito della PA, di tale tipologia di servizio che oggi, grazie anche alla proliferazione normativa nello specifico campo, ha reso

Allegato “A”

indispensabile tale supporto per chi vuole fare impresa. La Camera ha istituito n° 3 “Uffici di registrazione”, uno per ogni sede camerale, che hanno il compito di rilasciare all’utenza i dispositivi necessari all’apposizione della firma digitale.

Come rappresentato in precedenza, la Camera di Commercio di Teramo, negli ultimi anni si è dotata di strumenti informatici e tecnologici adeguati alle esigenze proprie esigenze funzionali ed organizzative. Per il prossimo anno permane la necessità di procedere ad ulteriori investimenti in strutture informatiche per le quali è in scadenza la garanzia la cui sostituzione non è stata effettuata nel corso del 2011. In particolare si procederà alla valutazione della realizzazione di una struttura di rete con virtualizzazione desktop. La virtualizzazione desktop (denominata anche VDI) consente ai dipendenti camerale di accedere ai loro profili utente da un qualsiasi dispositivo idoneo, come un pc tradizionale, notebook computer, (già in dotazione) a tutti i programmi, applicazioni, processi e dati elaborati a livello centralizzato, indipendentemente dalla localizzazione del dispositivo.

Tale tecnologia, verso la quale sembra essere indirizzata la ricerca nel campo informatico, dovrebbe consentire, a regime, un abbattimento dei costi di gestione, ma richiede un notevole investimento, sia sotto l’aspetto economico che sotto l’aspetto “culturale”. Infatti occorrerà valutare non soltanto i costi legati alla sostituzione dei server da parte di Infocamere ma anche della trasformazione degli attuali personal computer in terminali in quanto i processi elaborativi e gli applicativi utilizzati non saranno più residenti sulla macchina fisica ma su una macchina “virtuale” creata all’interno dei server.

Ciò comporta che la mole di informazioni che circolerà in rete sarà di gran lunga più “pesante” rispetto all’attuale con un conseguente aumento del traffico.

La nuova struttura di rete installata a seguito del rifacimento cablaggio della sede camerale, realizzata con moderne tecnologie, dà ampie garanzie sotto tale aspetto ma occorrerà effettuare un’attenta analisi del tipo di informazioni che i diversi applicativi utilizzati dai vari servizi camerale immetteranno nella rete.

La Camera pertanto, nel corso dell’anno 2012, procederà ad una attenta valutazione dei costi/benefici di tale processo di trasformazione che se da un lato assicura un passaggio ad una tecnologia d’avanguardia dall’altro richiede che il terreno di sviluppo della tecnologia stessa dia ampie garanzie sia tecniche che culturali.

Le risorse umane

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

Nel corso del 2011 non è stata apportata alcuna modifica all’organigramma: pertanto la struttura organizzativa dell’Ente rimane articolata in tre aree dirigenziali (amministrativo anagrafica, promozionale ed economico finanziaria) ed in sei posizioni organizzative, di cui tre alle dirette dipendenze del Segretario Generale. L’attuale organigramma, modificato per ultimo dalla Giunta camerale, non prevede più, all’interno delle posizioni, l’ulteriore articolazione funzionale in Uffici. In questo modo è stato possibile eliminare la situazione di frammentazione e di ripartizione rigida delle competenze e delle attività rendendo la gestione delle risorse umane più flessibile e meno dispendiosa dal punto di vista economico.

Alla data del 31.12.2011 la dotazione organica della Camera di Commercio di Teramo presenta la seguente composizione:

Allegato "A"

Categoria	Dotazione attuale	Posti occupati	Carenze al 30.9.2011	Carenze al 31.12.2011 (Previsione)	Carenze al 31.12.2014 (Previsione)
Dirigenziale	3	3*	0	0	0
D	14	9**	5	5	5
C	25	22	3	3	5
B	20	16	4	4	6
A	4	3	1	1	1
TOTALE	66	53	13	13	17

* n. 1 unità a tempo determinato

** n. 1 unità è in part time al 50%

-le unità sono così ripartite tra le aree

PIANTA ORGANICA		Ufficio segreteria di presidenza e Direzione URP Eurospartello	Posizione di staff Economico – finanziaria	AREA Amministrativo-anagrafica	AREA Promozionale
Categoria	Posti occupati				
Dirigenti	3		1	1	1
D	9		1	5	3
C	22	1	3	9	9
B	16	1	6	7	2
A	3		3	0	0
Totale	53	2	14	22	15

Si deve precisare che nel corso del 2011 a fronte di una vacanza di n. 1 posto di categoria B vi è stata un'assunzione di n. 1 dipendente di categoria C.

Le modifiche al sistema pensionistico introdotte nello scorso mese di dicembre, al momento, non fanno prevedere possibili pensionamenti per il prossimo triennio..

Quindi, come si ricava dai prospetti sopra riportati, la dotazione del personale in servizio al 31 dicembre nonché la 31 gennaio 2012, è di 53 unità, compresi n. 2 dirigenti ed il Segretario Generale e non dovrebbe essere destinata a mutare alla fine dell'anno in corso.

La quota assunzionale, calcolata secondo le vigenti disposizioni, per l'anno 2012, non consente alcuna assunzione di nuovo personale, salvo ricorrere a procedure di mobilità di dipendenti provenienti da enti anch'essi sottoposti ad un regime di limitazione delle assunzioni.

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

Allegato “A”

In materia di progressioni economiche, non vi sono le condizioni per procedere all’assegnazione di tali benefici economici ai dipendenti vuoi per la scarsa disponibilità di risorse finanziarie decentrate stabili destinate appunto a tali vantaggi economici, vuoi per l’intervento del D.L. n. 78/2010 (Manovra finanziaria) che ha congelato i trattamenti economici dei dipendenti pubblici per il periodo 2011/2014. La stessa Manovra finanziaria, per il predetto triennio, obbliga le P. A. alla riduzione del 50% della spesa sostenuta nell’anno 2009 in materia di formazione.

Come analiticamente esposto nella relazione triennale, la dotazione organica attuale permette di disporre di un contingente di personale qualitativamente e quantitativamente rispondente alle esigenze dell’Ente. In conclusione il triennio 2012/2014 non si ritiene di prevedere il ricorso ad assunzioni di alcun tipo. A completamento del presente paragrafo si riportano le schede relative all’analisi quali – quantitativa del personale redatte secondo lo schema previsto dalla delibera Civit n.112/2010:

Analisi carattere qualitativi – quantitativi

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	49,54
Età media dei dirigenti (anni)	48
Tasso di crescita unità di personale (2009/2011)	-5,37
% dipendenti in possesso di laurea	28%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendenti)	4,5
Turnover del personale	1/1
Costi di formazione/spese personale	0,80 (anno 2009) 1,05 (anno 2010)

Analisi benessere organizzativo

Indicatori	Valore
Tasso di assenze	Anno 2010 = 9,54 Anno 2011 = 7,36
Tasso di dimissioni premature	0% (rispetto al totale dei dimissionari)
Tasso di richieste trasferimenti	0
Tasso di infortuni	n. 1 su 53
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 21.346,13(anno 2009); € 23.118,75 (anno 2010)
% di personale assunto a tempo indeterminato	98,15

Analisi di genere

Indicatori	Valore
% di dirigenti donne	33%
% donne rispetto al totale del personale	43,39%
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	Dir. € 40.129,98 Dip. € 21.137,70
% personale donna assunto a tempo indeterminato	41,5%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Dirigenti=42 Altri dipendenti= 46,22
% di personale donna laureato rispetto al totale di personale femminile	34,78
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile)	4,36

Le risorse finanziarie

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

- il Conto economico;
- lo Stato Patrimoniale.

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

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

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

I dati rappresentati in tale sezione sono ripresi dal documento di programmazione pluriennale approvato dal Consiglio il 19 luglio u.s. per il periodo 2010/2015, con l'unica precisazione che, per l'anno 2011, saranno riportati i dati di pre-consuntivo che saranno indicati in sede di approvazione del preventivo economico 2012.

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

Così come riportato nella relazione pluriennale, l'analisi storica è effettuata sul periodo 2007/2011 ed è così rappresentata:

PROVENTI GESTIONE CORRENTE

Nel periodo 2007/2011, relativamente ai proventi della gestione corrente, sono stati rilevati i seguenti valori:

DESCRIZIONE	2007	2008	2009	2010	2011 (dati stimati)
Diritto Annuale	7.242.820,76	6.234.661,43	6.362.452,84	6.391.163,37	6.344.423,75
Diritti di segreteria	1.419.445,60	1.446.214,76	1.422.342,53	1.452.635,42	1.388.900,00
Contributi per rigidità	258.735,73	218.000,00	218.000,00	218.000,00	0,00
Contributi per progetti	85.143,22	68.319,54	94.069,81	508.995,14	439.476,24
Proventi da gestione di servizi	76.019,77	79.149,61	116.021,66	130.915,74	157.785,98
Altri proventi	339.659,87	185.442,77	176.514,20	61.873,20	114.788,09
Variazione delle rimanenze	48.822,45	687,61	5.363,63	36.029,86	-7.735,24
TOTALE PROVENTI DELLA GESTIONE CORRENTE	<u>9.470.647,40</u>	<u>8.232.475,72</u>	<u>8.394.764,67</u>	<u>8.799.612,73</u>	<u>8.437.638,82</u>

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

In aggiunta, dal 2008, sono stati introdotti i nuovi principi contabili che hanno apportato importanti modifiche soprattutto in relazione alle logiche di rilevazione del provento da diritto annuale pertanto, il periodo di riferimento per la stima delle previsioni per l'anno 2012 e successivi, è il triennio 2008/2010 ed il pre-consuntivo previsto per l'anno 2011.

Occorre inoltre precisare che, l'importo del diritto annuale relativo all'anno 2010 sarà definitivamente accertato in sede di approvazione del consuntivo relativo all'anno ancora in corso. Inoltre, nell'anno 2011, l'Ente, non ha ottenuto il riconoscimento del contributo per rigidità di bilancio, mentre ha ottenuto, da parte del fondo perequativo e del fondo di solidarietà rispettivamente, finanziamenti per l'integrazione del fondo rischi e di diversi progetti e per la rivitalizzazione delle imprese ricomprese nei Comuni di Pietracamela e di Castelli a seguito del terremoto del 6 aprile 2009.

ONERI GESTIONE CORRENTE

Descrizione	2007	2008	2009	2010	2011 (importi stimati)
Personale	2.725.751,77	2.837.608,73	2.955.028,70	2.503.154,83	2.428.713,66
Funzionamento	2.154.120,36	1.940.995,70	1.965.431,25	2.247.631,26	2.368.668,81
Iniziativa promozionali	1.432.194,17	1.075.128,32	1.099.091,77	1.306.781,77	2.750.000,00
Ammortamenti ed accantonamenti	2.763.497,19	1.519.278,12	2.278.017,52	1.749.882,60	1.923.509,34
TOTALE ONERI DELLA GESTIONE CORRENTE	<u>9.075.563,49</u>	<u>7.373.010,87</u>	<u>8.297.569,24</u>	<u>7.807.450,46</u>	<u>9.470.891,81</u>

Rispetto agli oneri della gestione corrente occorre rilevare quanto segue:

- come già esplicitato nella precedente relazione, nel corso dell'anno 2010, nel rispetto del piano dei conti allegato alla circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n.3612/C del 2007, l'Ente ha proceduto alla rilevazione nel mastro "Oneri di funzionamento" di alcune voci prima ricomprese nel mastro "Competenze al personale".
- gli oneri per il personale hanno subito variazioni dovute essenzialmente ai rinnovi contrattuali ed all'assunzione di n.2 unità di personale di categoria "C" (una nel 2008, una nel 2011).

Allegato "A"

- gli oneri di funzionamento, ad eccezione delle variazioni in aumento intervenute nel 2010 per effetto dell'iscrizione in tale categoria delle voci di cui al punto 1), in generale, hanno fatto rilevare un importante decremento dovuto, essenzialmente, alla misure di razionalizzazione delle spese di gestione attuate dall'Ente;
- gli oneri per interventi promozionali fanno rilevare un importante incremento nell'anno 2011. Il costo complessivo ammonta infatti, ad € 2.750.000,00 di cui, € 2.451.003,20, destinato alla realizzazione di interventi propri dell'Ente ed € 228.996,80 alla realizzazione di interventi finanziati dal fondo di solidarietà.
- gli oneri per ammortamenti ed accantonamenti nel 2011, farebbero rilevare un incremento dovuto essenzialmente agli ammortamenti ed agli accantonamenti al fondo svalutazione crediti. I primi conseguono ai rilevanti investimenti effettuati nel 2011, i secondi ai maggiori accantonamenti previsti al fondo svalutazione crediti.

INVESTIMENTI

INVESTIMENTI	2007	2008	2009	2010	2011 (stimati)
Immobiliari	78.326,11				490.380,58
Immobilizzazioni Tecniche	94.068,61	49.002,85	19.879,51	38.592,08	220.995,64
Partecipazioni	304.543,26	6.365,06	88.713,79	11.000,00	0,00
TOTALI	<u>476.937,98</u>	<u>54.365,91</u>	<u>108.593,30</u>	<u>40.592,08</u>	<u>711.376,22</u>

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

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

Così come indicato dalle linee Unioncamere si precisa che, gli investimenti immobiliari ed in immobilizzazioni tecniche, effettuati nel periodo 2007/2011 sono tutti strumentali all'erogazione di servizi alle imprese, mentre gli investimenti in partecipazioni sono strategici.

b) Previsione dei proventi e degli oneri della gestione corrente e degli investimenti per il periodo di riferimento del piano triennale delle performance (2012/2014)

Preliminarmente si precisa che, per gli anni 2013-2014, complessivamente, sono confermate le previsioni riportate nel documento di programmazione pluriennale approvato dal Consiglio camerale per il periodo 2011/2015, aggiornate sulla base delle mutate condizioni di contesto interno ed esterno.

I proventi e gli oneri della gestione corrente stimati per il triennio 2012/2014 sono così rappresentati:

GESTIONE CORRENTE
a) Proventi

Descrizione	2012	2013	2014
Diritto annuale	5.870.000,00	5.662.687,94	5.662.687,94
Diritti di Segreteria	1.378.000,00	1.325.940,00	1.325.940,00
Contributi per Rigidità	0,00	99.996,60	69.997,62
Contributi su Progetti	50.000,00	60.988,25	60.988,25
Proventi Gestione Servizi	201.500,00	95.621,09	95.621,09
Altri Ricavi	59.100,00	50.349,68	50.349,68
Variazione delle rimanenze	-17.000,00	0,00	0,00
Totale proventi della gestione corrente	7.542.600,00	7.295.583,56	7.265.584,58

b) Oneri

Descrizione	2012	2013	2014
Personale	2.396.456,00	2.396.456,00	2.396.456,00
Funzionamento	2.491.612,47	2.673.859,73	2.673.859,73
Iniziative promozionali	1.800.000,00	1.055.713,77	1.016.720,04
Ammortamenti ed accantonamenti	1.309.742,00	1.211.921,92	1.212.497,52
Totale oneri della gestione corrente	7.997.810,47	7.337.951,42	7.299.533,29

Le previsioni della gestione corrente effettuate nel preventivo economico 2012 e per il periodo 2013/2014 prevedono:

- la costanza degli oneri del personale considerato il blocco dei contratti nonché dei pensionamenti;
- l'incremento degli oneri di funzionamento dovuto essenzialmente ai maggiori costi previsti per la conciliazione;
- la diminuzione degli oneri di ammortamento ed accantonamento per effetto della prevista diminuzione del diritto annuale;
- la previsione degli oneri per gli interventi promozionali in € 1.800.000,00, per il 2012, e mediamente, in € 1.000.000,00 per gli anni 2013/2014.

In particolare, la stima degli interventi promozionali degli anni 2013 e 2014 in circa € 1.000.000,00, consegue alla valutazione prudenziale effettuata, per tale periodo, in relazione ai proventi ed agli oneri relativi alla gestione corrente, ed alla gestione straordinaria nella quale sono state altresì considerate le eventuali possibili svalutazioni delle poste dell'attivo patrimoniale.

Allegato "A"

Occorre inoltre precisare che per l'anno 2012, allo stanziamento di € 1.800.000,00 previsto per gli interventi promozionali occorre aggiungere la previsione di ulteriori € 1.500.000,00 che finanzieranno il costituendo fondo di rotazione destinato ad anticipare a favore delle p.m.i. il pagamento dei crediti che le stesse vantano nei confronti delle PP AA in particolare, degli Enti Locali.

L'importo destinato all'attività di promozione, per l'anno 2012, di fatto, è pari ad € 3.300.000,00.

Nonostante l'importo complessivamente previsto nel 2012 risulta superiore rispetto a quello del 2011, resta confermata l'attenta azione da parte dell'Ente durante l'anno al recupero delle risorse a favore degli interventi promozionali.

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

GESTIONE FINANZIARIA

Relativamente alla gestione finanziaria per il triennio si prevede un andamento decrescente nel 2013, rispetto al 2012 e nel 2014 in linea con il 2013.

Tale andamento negativo consegue alla prevista riduzione del fondo di cassa anche per effetto della costituzione del predetto fondo di rotazione ed così sinteticamente rappresentato:

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
Risultato della gestione finanziaria	42.500,00	31.739,00	32.417,00

GESTIONE STRAORDINARIA

Il risultato della gestione straordinaria è previsto in sostanziale pareggio (+ € 1.000,00) mentre tra le svalutazioni delle voci dell'attivo patrimoniale sono sempre ricomprese le possibili svalutazioni delle società partecipate che si attestano mediamente ad € 250.000,00.

RISULTATO ECONOMICO

Per l'intero triennio è previsto il conseguimento di disavanzi economici coperti con l'utilizzo del patrimonio netto disponibile. Per il biennio 2013/2014 tale disavanzo ammonta mediamente ad € 150.000,00. Nel preventivo approvato per l'anno 2012 il disavanzo economico previsto ammonta ad € 411.710,47.

FONDO DI CASSA

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

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

alla fine dell'anno 2011 dovrebbe attestarsi a circa € 6.500.000,00. Come sarà analiticamente rappresentato nella relazione al preventivo economico, tale valore ed i flussi finanziari prevedibili garantiscono la copertura del disavanzo economico previsto per l'anno 2012, il finanziamento del piano degli investimenti programmato e il finanziamento del fondo di rotazione. Tale equilibrio viene assicurato anche nel periodo 2013 e 2014.

Rispetto alle predette previsioni, occorre precisare che il fondo di cassa rilevato al 31.12.2011 ammonta a complessivi € 8.181.463,36. Tale maggiore disponibilità scaturisce dalla circostanza che è stato possibile procedere alla definizione della maggiorparte delle somme dovute a favore degli interventi promozionali solo alla fine dell'anno di conseguenza l'effettiva erogazione è avvenuta nel 2012. Al 31 dicembre 2011, gli interventi promozionali ancora da pagare ammontano a circa 1.500.000,00. Al netto di tale importo il fondo di cassa al 31.12.2011 sarebbe stato pari a circa € 6.600.000,00 in linea con quanto previsto in sede di preventivo.

INVESTIMENTI

In relazione agli investimenti si prevede quanto

INVESTIMENTI	2012	2013	2014
A) IMMOBILIARI	36.488,12	268.000,00	100.000,00
B) IMMOBILIZZAZIONI TECNICHE	58.511,88	50.000,00	50.000,00
C) PARTECIPAZIONI	0,00	0,00	0,00
TOTALE	<u>95.000,00</u>	<u>318.000,00</u>	<u>150.000,00</u>

In relazione agli investimenti occorre precisare quanto segue:

a) Investimenti immobiliari

Nel corso del 2011, grazie al riconoscimento della deroga da parte del Ministero, saranno conclusi i lavori di rifacimento del cablaggio e sostituzione del centralino nonché gli interventi realizzati per adeguare l'immobile alle prescrizioni della legge sulla sicurezza dei luoghi di lavoro. E' inoltre previsto l'avvio ed il completamento, entro l'anno, degli interventi di manutenzione straordinaria che si sono resi necessari presso il magazzino sito in Via Tripoti.

Nel corso del prossimo triennio, così come previsto dalle disposizioni vigenti, le risorse destinabili agli interventi di manutenzione straordinaria sono pari al 2% del valore dell'immobile, al netto degli oneri di manutenzione ordinaria. Gli interventi previsti nel documento triennale dei lavori approvato dalla Giunta camerale nella seduta del 17 ottobre 2011 con deliberazione n.130, il cui valore risulta pari a quello indicato in corrispondenza della voce investimenti immobiliari del prospetto sopra riportato, saranno possibili solo dopo il riconoscimento della deroga da parte del Ministero. Nello specifico si ricorda che gli stessi riguardano, la manutenzione del solaio di copertura, l'abbattimento delle barriere architettoniche e la tinteggiatura dei muri esterni.

b) gli investimenti nelle immobilizzazioni tecniche riguardano l'acquisizione di attrezzature necessarie a garantire la funzionalità degli uffici.

c) L'acquisizione di partecipazioni verrà valutata, al momento, dalla Giunta camerale procedendo al recupero delle relative risorse.

OBIETTIVI STRATEGICI

In questa sezione, sulla base della strategia definita nel Programma Pluriennale approvato dall'Ente, vengono stabiliti gli obiettivi strategici che la Camera di Commercio di Teramo intende realizzare nel triennio di riferimento ed i risultati specifici, ancorché generali, che l'Amministrazione intende produrre. Il Consiglio Camerale, in sede di approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2012, ha riconfermato le Aree Strategiche che erano state individuate in sede di approvazione del Piano della Performance per il periodo 2011/2013 in corrispondenza delle tre Priorità Strategiche definite nel documento Pluriennale.

In corrispondenza delle Aree Strategiche erano stati individuati gli obiettivi strategici rappresentati in apposite schede in termini di risultati attesi e di indicatori.

In questa sede, tenuto conto delle nuove indicazioni fornite dalle Delibere Civit e dall'Oiv, si è proceduto al miglioramento del contenuto delle schede strategiche.

In particolare,

- Sono state confermate le aree strategiche individuate dal Consiglio;
- Si è proceduto al riesame degli obiettivi Strategici. Sono stati considerati obiettivi strategici quelli di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese degli stakeholder, programmati su base triennale ed aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'Amministrazione. Fra gli obiettivi strategici della Camera di Commercio di Teramo, così come previsto dalla Delibera Civit n.112/2010, all'interno delle diverse aree strategiche, sono stati inseriti anche quelli relativi all'efficacia ed all'efficienza dell'attività istituzionale ordinaria. In conseguenza di tali approfondimenti si è ritenuto opportuno considerare solo tra gli obiettivi operativi alcuni obiettivi che nel precedente Piano erano stati inseriti nelle schede strategiche.
- In relazione a ciascun obiettivo strategico sono stati individuati i risultati attesi per il periodo di riferimento e gli indicatori (KPI) attraverso i quali gli stessi potranno essere misurati. Nel loro complesso inoltre, tali indicatori riassumono gli ambiti di misurazione e valutazione della performance stabiliti dall'art.8 del D.Lgs n.150/2009 e rispettano le logiche stabilite dalla delibera Civit n.89/2010. Anche rispetto a tali elementi si è proceduto ad una attenta analisi e, ove ritenuto necessario, alla ridefinizione dei risultati e degli indicatori tenuto conto dei risultati conseguiti nell'anno 2011 e della proiezione temporale fino al 2014. Per ogni anno del piano è stato individuato il risultato che si intende perseguire.
- Sempre in relazione a ciascun obiettivo strategico sono state individuate le eventuali risorse (esterne) e l'unità organizzativa responsabile.
- Nell'ambito delle schede strategiche, in relazione ad ogni singolo obiettivo è rappresentata l'analisi dei bisogni e dello scenario dalla quale emerge l'opportunità di procedere alla sua definizione (SWOT analysis).

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In tale paragrafo sono rappresentati gli obiettivi di performance organizzativa.

Tali obiettivi coinvolgono l'intera struttura e serviranno per la valutazione della Performance dell'Ente per l'anno 2012 sulla base dei criteri definiti nel sistema di misurazione e valutazione adottato dalla Camera di Commercio di Teramo.

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

In tale paragrafo si è proceduto alla individuazione di obiettivi di performance organizzativa sono in relazione ai primi tre ambiti, per quanto riguarda gli outcome si è in attesa di opportune indicazioni da parte di Unioncamere. Si precisa comunque che rispetto alle tempistiche previste nel Sistema di

Allegato “A”

Misurazione e Valutazione relativamente all’inserimento nello stesso degli elementi mancanti rispetto a quelli richiesti dalla norma, è stata anticipata la definizione degli standard di qualità dei servizi camerale. Ciò anche in ossequio a quanto previsto dalla Delibera Civit n.3/2012. In tal senso, nell’anno 2012, sono previsti il monitoraggio dei servizi i cui standard sono stabiliti dalla normativa e la definizione della Carta dei Servizi dell’Ente.

A) Ambito relativo al “Grado di attuazione della strategia”

PROGRAMMA OPERATIVO	Grado di realizzazione del piano delle azioni	
Budget		€ 0,00
<i>OBIETTIVO OPERATIVO 1</i>		
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire che la performance media delle azioni previste nel piano approvato per l'anno 2012 sia almeno pari all'80%	
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero delle azioni previste nel piano	
TARGET 2012	> = 80%	
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte	
ORGANIZZAZIONE	Tutte	
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente	

PROGRAMMA OPERATIVO	Performance media del piano operativo	
<i>OBIETTIVO OPERATIVO 1</i>		
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire che la performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano approvato per l'anno 2012 sia almeno pari all'80%	
KPI	sommatoria delle performance dei singoli obiettivi operativi/numero degli obiettivi operativi previsti nel piano	
TARGET 2012	> = 80%	
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte	
ORGANIZZAZIONE	Tutte	
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente	

B) Ambito relativo ad “Attività e servizi”

PROGRAMMA OPERATIVO	Monitoraggio standard servizi camerali regolamentati da norme
<i>OBIETTIVO OPERATIVO 1</i>	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire il rispetto degli standard da parte dei seguenti servizi i cui procedimenti sono regolamentati da norme Registro Imprese, Protesti, Upica, BREVETTI
Registro imprese	
KPI	numero di pratiche evase in 5 gg/numero di pratiche protocollate
TARGET 2012	numero di pratiche evase in 5 gg >= 90%
Protesti	
KPI	

TARGET 2012	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)
Upica	
KPI	
TARGET 2012	garantire l'emissione dei ruoli e l'irrogazione delle sanzioni nel termine di 5 anni
Brevetti	
KPI	
TARGET 2012	il 100% delle pratiche di brevetti deve essere inserito on line
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Area Segretario Generale; Area Promozione
RESPONSABILI	Segretario Generale e Dirigente Area Promozione

PROGRAMMA OPERATIVO	Definizione della carta dei servizi
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire , entro il 31.12.2012, la definizione della Carta dei Servizi
KPI	Rispetto della scadenza entro SI/NO
TARGET 2012	SI
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

C)Ambito "Stato di salute dell'Ente"

PROGRAMMA OPERATIVO	Incremento risorse destinate alla promozione
OBIETTIVO OPERATIVO 1	
Descrizione	Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire un incremento delle risorse destinate alla promozione pari al 30%
KPI	sommatoria delle risorse destinate alla promozione sia come oneri di esercizio che come investimenti di liquidità nell'anno (t) / sommatoria delle risorse destinate alla promozione sia come oneri di esercizio che come investimenti di liquidità nell'anno (t - 1)
TARGET 2012	> = 30%
FUNZIONI ISTITUZIONALI	Tutte
ORGANIZZAZIONE	Tutte
RESPONSABILI	Obiettivo dell'Ente

DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

La rappresentazione dell'albero della performance prevede l'articolazione di ogni obiettivo strategico in obiettivi operativi ed azioni riferibili all'anno in programmazione, nel caso specifico al 2012.

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

- Descrizione
- Budget assegnato: tale voce fa riferimento ai costi diretti esterni
- KPI
- Target 2012
- Funzioni Istituzionali
- Organizzazione
- Responsabile.

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

- Titolo
- Descrizione
- Responsabile
- Risorse umane coinvolte
- KPI
- Peso del KPI
- Target del KPI per l'anno 2012

Gli obiettivi operativi rappresentano gli obiettivi dei Dirigenti per l'anno di riferimento. In coerenza con quanto previsto dal DPR n.254/2005, essi, ad eccezione di quelli individuati per la valutazione della performance organizzativa, sono già stati approvati dalla Giunta Camerale in sede di definizione del budget per l'anno 2012 ed assegnati alle singole dirigenziali dal Segretario Generale con apposito provvedimento.

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

Le azioni rappresentano gli obiettivi del personale per l'anno 2012. Tali obiettivi saranno assegnati ai dipendenti dai rispettivi Dirigenti dopo l'approvazione del presente documento.

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

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

OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE

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

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

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Ente	Dir	Dir	Dir		
					area	Area	Area		
					1	2	3		
Processi interni	Incremento di produttività ed efficienza e miglioramento della qualità dei servizi	Miglioramento attività di gestione dei processi dei servizi informatici	Diffusione dei contratti Telemaco				X		
			Implementare il servizio di assistenza agli utenti per l'invio delle pratiche telematiche				X		
		Gestione integrata dei processi lavorativi in modalità informatica	Implementazione e miglioramento dei processi digitalizzati		X			X	
			Nuove digitalizzazioni		X				
		Miglioramento dell'attività di gestione dei processi del Registro delle Imprese	Implementazione del servizio informativo per mezzo di ticket		X				
			Incrementare la produttività dei procedimenti sanzionatori del Registro Imprese		X				
			Miglioramento della qualità dei documenti archiviati		X				
		Definizione e monitoraggio degli standard di qualità dei servizi camerali	Definizione della Carta dei Servizi	X	X	X	X		
			Monitoraggio standard dei servizi camerali regolamentati da norme	X	X	X			
		Miglioramento processi relativi alla contabilità del personale	Aggiornamento banca dati INPDAP		X				
		Miglioramento attività di gestione dei processi dei servizi UPICA	Mantenimento standard 2011				X		
		Trasparenza	Efficacia ed efficienza dell'attività dell'Ente	Garantire l'efficacia dei sistemi di	Grado di realizzazione del Piano delle Azioni	X	X	X	X

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

Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Diffusione ADR	Migliorare la diffusione dell'ADR			X	
		Favorire la tutela della fede pubblica	Prosecuzione attività ispettiva sicurezza prodotti			X	
			Ispezioni e verifiche metriche			X	
Internazionalizzazione	Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	Ampliamento dei mercati di riferimento	Coordinamento con il Centro Regionale per il Commercio Estero			X	
			Gradimento dei servizi di internazionalizzazione			X	
			Incrementare il numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione			X	
			Individuazione di nuovi mercati			X	
Marketing territoriale	Incrementare l'attività del territorio provinciale	Marketing territoriale	Monitoraggio iniziative di marketing territoriale			X	
			Promozione iniziative di marketing territoriale			X	
Innovazione e qualità	Sviluppo innovazione e qualità	Innovazione e qualità	Contributi per l'innovazione e la qualità			X	
			Coordinamento con il Centro Regionale per il Commercio Interno			X	
			Gradimento delle iniziative camerali per innovazione e qualità			X	
			Incremento numero imprese partecipanti ad iniziative per innovazione e qualità			X	
Studio dell'economia	Incrementare/Migliorare la conoscenza del territorio provinciale	La conoscenza dell'economia locale	Coordinamento con il CRESA			X	
			Nuovi Studi			X	

			Aumentare gli accessi internet			X	
Sviluppo imprenditorialità	Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	Sviluppo imprenditorialità	Incrementare il numero di iniziative imprenditoriali			X	
			Favorire la stabilizzazione dei lavoratori			X	
Accesso al credito	Ridurre le difficoltà di finanziamento mediante iniziative di sostegno per l'accesso al credito	Sostegno al credito	Contributi per abbattimento tassi di interesse			X	
			Fondo di rotazione			X	
			Incremento numero di imprese affidate dai consorzi fidi			X	

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

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

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

Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del piano

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

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

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

organi di indirizzo politico ed amministrativo per la definizione degli obiettivi, delle priorità e dei piani e dei programmi e delle direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione;

Dirigenti e titolari di posizione organizzativa che contribuiscono alla definizione degli obiettivi strategici in quanto a conoscenza delle caratteristiche specifiche dell'attività svolta nell'ambito dell'area di competenza

Stakeholder esterni che essendo portatori di bisogni, attese e conoscenze possono fornire elementi essenziali per garantire la rilevanza degli obiettivi rispetto a tali elementi

Strutture di staff (OIV, Ufficio del controllo di gestione, ufficio studi e ufficio di pianificazione e programmazione) che rappresentano coloro che supportano il processo di programmazione e

l’interazione tra gli attori di cui sopra e garantiscono l’obiettività e l’accuratezza metodologica di tale processo

Prima di procedere alla rappresentazione dello schema previsto dalla delibera n.112/2010 della Civit, occorre precisare che, per il 2012, il coinvolgimento degli organi di indirizzo politico e degli stakeholder è avvenuto prima della predisposizione del presente documento ovvero, al momento della redazione dei documenti di programmazione, pianificazione e controllo nonché del preventivo economico e del budget direzionale previsti dal DPR n.254/2005. Nel documento di programmazione triennale delle performance infatti, sono stati recepiti i contenuti del documento di programmazione pluriennale ed annuale e dei documenti di bilancio integrati con gli elementi previsti dal D.Lgs n.150/2009.

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

Coerenza con la programmazione economico – finanziaria e di bilancio

Come analiticamente rappresentato nel manuale del ciclo della performance, la redazione del piano triennale, nell'anno 2012, è stata coordinata in modo più completo rispetto all'anno precedente, con il processo di programmazione e pianificazione previsto dal DPR n.254/2005, con il preventivo economico ed il budget direzionale approvati per l'anno in corso.

In particolare, la parte del presente documento relativa alle aree ed agli obiettivi strategici, è stata definita dal Consiglio Camerale nel mese di ottobre in con l'approvazione della relazione previsionale e programmatica. In tale documento, relativamente all'anno 2012, sono stati individuati anche i programmi di intervento e sono state quantificate le risorse ad essi assegnate.

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

La presente relazione,

- Nella prima e nella seconda parte (Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder esterni; Analisi del contesto interno ed esterno) riproduce i capitoli della Relazione Previsionale e Programmatica aggiornati con i dati definitivamente accertati in sede di approvazione del preventivo economico;

Per quanto riguarda al programmazione strategica è stata confermata la ripartizione della priorità strategiche nelle aree strategiche individuate nel precedente Piano Triennale della Performance e nella relazione previsionale e programmatica per l'anno 2012

- Per quanto riguarda gli obiettivi strategici ed i relativi risultati attesi e KPI di misurazione, le schede strategiche allegate alla relazione previsionale e programmatica sono state attentamente riviste apportando le modifiche ritenute necessarie per garantire una migliore rispondenza alle nuove disposizioni emanate dalla Civit nel 2012;

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

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

Nel precedente Piano della Performance approvato per il triennio 2011/2013, era stato evidenziato che i tempi ridotti con i quali è stato avviato il *Ciclo di gestione delle performance* avevano reso necessaria una azione di ricostruzione degli obiettivi strategici e operativi a partire dalla documentazione già prodotta nel processo di programmazione.

Nel corso dell'anno 2011 la Camera di Commercio di Teramo ha rivisto il processo di produzione del Piano delle Performance in modo da renderlo contestuale al ciclo di programmazione. Tale coordinamento dovrà proseguire in modo da garantire che gli obiettivi strategici discendano direttamente dal Piano Pluriennale mentre gli obiettivi operativi e quelli dei dirigenti e dei responsabili di unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità dal Budget Direzionale. Tuttavia, già nell'anno

2012 è stato assicurato che gli obiettivi operativi e quelli dei dirigenti e dei responsabili di unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità sono derivati direttamente dal Budget

Nel corso del 2011 la Camera di Commercio di Teramo ha realizzato le seguenti azioni di miglioramento previste nel precedente Piano Triennale della Performance:

- a) Armonizzazione del sistema di Valutazione dei Dirigenti ai requisiti del Dlgs 150/09;
- b) Armonizzazione del sistema di Valutazione del Personale ai requisiti del Dlgs 150/09;
- c) Armonizzazione del sistema e del processo di Pianificazione e Programma economico – finanziario dell'Ente ai requisiti del DLgs 150/09.

Rimane la necessità di prevedere nel documento un'analisi più dettagliata dell'aspetto di genere del personale al fine di garantire il rispetto del principio delle pari opportunità previsto dall'art.8 del Dlgs 150/2009.

La Camera di Commercio di Teramo si propone di ricostituire la integrazione tra i diversi sistemi gestionali e con il Dlgs 150/09, in modo da minimizzare l'impegno per la produzione dei relativi documenti di reporting. Nel corso dell'anno 2012 sarà importante procedere alla revisione ed al perfezionamento delle schede da utilizzare per la raccolta strutturata delle informazioni relative agli obiettivi strategici e operativi anche in considerazione dell'adozione del Sistema Gestionale Saturno.

Occorrerà inoltre,

- procedere alla costituzione di un gruppo di lavoro, anche a livello Regionale, per la definizione della Carta dei Servizi;
- Garantire l'ulteriore miglioramento del processo di integrazione tra il processo di programmazione, pianificazione e controllo definito dal DPR n.254/2005 e il D,Lgs n.150/2009
- Proseguire nella definizione del sistema di misurazione e valutazione secondo quanto previsto dal Dlgs n.150/2009 e nel rispetto della tempistica definita nella prima bozza del documento approvata dalla Giunta Camerale nel 2011.

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

- Realizzazione di un breve programma formativo sulle novità normative intervenute e sulle nuove delibere CIVIT relative al ciclo della performance, destinato a tutti i membri del gruppo di lavoro già costituito per la stesura del Piano della Performance;

Revisione e perfezionamento delle schede da utilizzare per la raccolta strutturata delle informazioni relative agli obiettivi strategici e operativi;

Miglioramento del processo di integrazione tra la programmazione prevista dal DPR n.254/2005 e il Dlgs n.150/2009;

Analisi dei documenti di programmazione previsti dal decreto 254/05 (ciclo di pianificazione delle Camere di Commercio) per la corretta individuazione delle aree strategiche e degli obiettivi strategici.



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"

Compilazione delle schede relative agli obiettivi strategici sulla base dei documenti di programmazione.

Ridefinizione e miglioramento degli obiettivi strategici e dei relativi risultati attesi e KPI di misurazione definiti nella Relazione Previsionale e Programmatica in coerenza con il Piano Triennale della Performance approvato per il periodo 2011/2013, delle modifiche allo stesso apportate in sede di aggiornamento e di monitoraggio delle attività del 2011 nonché dei nuovi elementi di valutazione intervenuti;

Compilazione delle schede relative agli obiettivi operativi da parte di ciascuna area organizzativa.

Verifica della coerenza tra obiettivi strategici e obiettivi operativi, come precedentemente definiti.

Stesura del Piano delle performance sulla base della documentazione precedentemente prodotta.

Puntuale definizione dei tempi delle singole azioni

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

SCHEMA RIASSUNTIVO DELLE MODIFICHE APPORTATE ALLE SCHEDE STRATEGICHE ALLEGATE ALLA RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICHE APPROVATE PER L'ANNO 2012

Come rappresentato in precedenza, tra le azioni di miglioramento del processo di gestione della performance apportate nel presente anno, si è proceduto alla ridefinizione ed al miglioramento degli obiettivi strategici e dei relativi risultati attesi e KPI di misurazione definiti nella Relazione Previsionale e Programmatica in coerenza con il Piano Triennale della Performance approvato per il periodo 2011/2013, delle modifiche allo stesso apportate in sede di aggiornamento e di monitoraggio delle attività del 2011 nonché dei nuovi elementi di valutazione intervenuti. Tali modifiche sono sinteticamente rappresentate nello schema che segue:

AREA STRATEGICA			
PROCESSI INTERNI			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Riduzione dei tempi di lavorazione e recupero efficienza mediante la digitalizzazione dei processi	Incremento di produttività ed efficienza e miglioramento della qualità dei servizi	
Risultati attesi	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
	Digitalizzazione informatica del 30% dei processi ancora gestiti in modalità tradizionale al 31.12.2009	Digitalizzazione informatica dei processi ancora gestiti in modalità tradizionale al 31.12.2009	In base all'andamento delle attività svolte, tenuto conto che i processi da digitalizzare al 31.12.2009 erano 11 e che al 31.12.2008 ne sono stati digitalizzati 8 è stata tolta la percentuale del 30%.
	Attivazione on line del 5% dei servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico certificativi	Attivazione on line del 5% dei servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico certificativi	
	Riduzione almeno del 3% degli oneri per il consumo di carta	Riduzione almeno del 40% degli oneri per il consumo di carta	Gli oneri sostenuti nel 2009 per l'acquisto di carta sono stati pari ad € 6.353,76. Rispetto all'andamento rilevato è stata variata la percentuale di riduzione prevista.
	Riconversione di almeno n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto	Riconversione di almeno n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto	
		Raggiungimento di livelli di performance della qualità dei servizi conformi agli	

KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
		standard definiti dall'ENTE	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero dei processi digitalizzati (2012/2014) numero processi da digitalizzare al 31.12.2009	numero dei processi digitalizzati (2012/2014) numero processi da digitalizzare al 31.12.2009	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico certificativi digitalizzati (2012/2014)/ numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico - Certificativi da digitalizzare al 31.12.2009	numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico certificativi digitalizzati (2012/2014)/ numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico - Certificativi da digitalizzare al 31.12.2009	
3) KPI di monitoraggio e valutazione	oneri per consumo di carta (2012/2014)/oneri per consumo di carta anno 2009	oneri per consumo di carta (2012/2014)/oneri per consumo di carta anno 2009	
	percentuale di conversione del personale in servizi alle imprese	percentuale di conversione del personale in servizi alle imprese	
5) KPI di monitoraggio e valutazione		numero dei servizi che raggiungono gli standard definiti nella carta dei servizi/numero totale servizi camerali definiti nella carta dei servizi	

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Miglioramento della diffusione tra gli utenti con cui la CCIAA intrattiene relazioni amministrative dell'utilizzo dei supporti digitali. Creazione di un servizio di assistenza all'utenza nella	Incremento di produttività ed efficienza e miglioramento della qualità dei servizi	

	predisposizione e nell'invio della pratica telematica		
Risultati attesi	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
		Monitoraggio dei volumi in entrata ed in uscita della PEC	Assicurare un andamento crescente rispetto all'anno precedente
		Diffusione di telemaco	Assicurare un andamento crescente rispetto all'anno precedente
		rilevazione di un buon grado di gradimento (customer satisfaction) dei servizi di assistenza all'utenza professionale	
	riduzione rispetto al 2010 del 30% del numero di pratiche sospese rispetto al numero di pratiche protocollate per effetto del miglioramento della qualità delle pratiche Comunica trasmesse al RI		Tale risultato è di difficile rilevazione nel corso dell'anno pertanto non è stato riproposto
	Incremento del grado di utilizzo della PEC da parte degli utenti nei servizi diversi da quelli anagrafico - certificativi affinché il 30% delle domande di partecipazione ad iniziative promozionali camerali avvenga con l'utilizzo di tale strumento		Tale risultato è già stato inserito nel programma relativo alla digitalizzazione pertanto è stato eliminato
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della	Note

	l'anno 2012	Performance 2012/2014	
1) KPI di monitoraggio e valutazione		numero di comunicazioni in entrata ed in uscita trasmesse via PEC (anno t)/ numero comunicazione in entrata ed in uscita trasmesse via PEC (anno t-1)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione		numero contratti attivi anno t/ numero contratti attivi anno (t-1)	
3) KPI di monitoraggio e valutazione		CSI per i servizi di assistenza all'utenza	
4) KPI di monitoraggio e valutazione	numero medio annuo di pratiche COMUNICA SOSPESE (2012/2014) numero medio annuo di pratiche Comunica sospese 2011		tale indicatore è stato eliminato perché è di difficile rilevazione
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero medio annuo di PEC utilizzate dagli utenti per i servizi diversi da quelli anagrafico - certificativi (2012/2014)/numero di istanze per la partecipazione ad iniziative promozionali nel periodo (2012/2014)		Tale indicatore è stato eliminato perché il risultato atteso di riferimento è stato inserito nella digitalizzazione

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Miglioramento ed integrazione delle informazioni presenti sul data - base dell'istituto previdenziale		Tale obiettivo strategico è stato eliminato e riproposto solo come obiettivo operativo
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note

Allegato "A"

Risultati attesi	Certificazione dell'anzianità contributiva dei dipendenti dell'Ente con eliminazione delle incongruenze presenti nel sistema pass web		Tale risultato atteso è stato inserito nel programma "Miglioramento dell'attività di gestione dei processi della contabilità del personale" in relazione al relativo obiettivo operativo
	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	dipendenti con anzianità contributiva certificata dall'Ente/ totale dipendenti presenti su passweb		Tale kpi è stato inserito nel programma "Miglioramento dell'attività di gestione dei processi della contabilità del personale" in relazione al relativo obiettivo operativo

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Recupero di efficienza attraverso l'incremento della digitalizzazione e la razionalizzazione dell'archiviazione informatica e cartacea		Tale obiettivo strategico è stato eliminato e riproposto solo come obiettivo operativo
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	Riduzione del 70% del volume dell'archivio cartaceo		Tale risultato atteso è stato eliminato perché di difficile rilevazione
	Risposte al 90% delle richieste di help telematico al di fuori del diario messaggi		Risultato atteso operativo
	numero di verbali nel triennio/numero di sanzioni accertate nel		Risultato atteso operativo

	triennio $\geq 90\%$		
	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	richieste totali di accesso ad archivio cartaceo evase tramite archivio presente in sede/richieste di accesso ad atti totale		kpi eliminato perché di difficile rilevazione
	numero di verbali nel triennio/numero di sanzioni accertate nel triennio		kpi operativo
	numero di risposte fornite telematicamente/numero di segnalazioni ricevute tramite sistema di ticketing		kpi operativo
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Il procedimento di irrogazione delle sanzioni amministrative deve concludersi nel termine di cinque anni da quando è stata commessa la violazione: l'obiettivo è quello di svolgere le attività a che il termine sia mantenuto nei due anni dall'inoltro da parte dell'organo accertatore e per la riscossione coattiva entro trentasei mesi dalla scadenza non onorata del pagamento. Il termine da 18 mesi inizialmente previsto è stato portato a 36 mesi nell'attuale incertezza della possibilità di affidamento ad Equitalia senza ricorso ad una gara.		Tale obiettivo è stato inserito nell'ambito dell'area come obiettivo operativo relativo al programma "Miglioramento attività di gestione dei processi del servizio ex UPICA"

Allegato "A"

	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	Irrogazione della sanzione entro 24 mesi dal momento in cui è inoltrato il rapporto dall'organo accertatore della violazione; Iscrizione a ruolo delle somme non onorate entro 36 mesi dalla scadenza.		Risultato atteso operativo
	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempo medio di irrogazione delle sanzioni		kpi operativo
2) KPI di monitoraggio e valutazione	Numero di sanzioni irrogate oltre 24 mesi dall'accertamento/ numero totale di sanzioni irrogate		kpi operativo
3) KPI di monitoraggio e valutazione	Tempo medio di emissione del ruolo		kpi operativo

AREA STRATEGICA

TRASPARENZA

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Dare piena attuazione al programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Miglioramento del sistema di comunicazione interno ed esterno anche attraverso l'attività svolta dall'Urp	Efficacia ed efficienza dell'attività dell'Ente	L'obiettivo strategico è stato modificato ed ampliato per dare maggiore risultato alla capacità dell'Ente di garantire l'efficacia e l'efficienza della propria attività e dei servizi
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note

Risultati attesi	Predisposizione ed approvazione dei documenti di programmazione pianificazione e controllo entro i termini previsti da D.lgs N.150/2009	Predisposizione ed approvazione dei documenti di programmazione pianificazione e controllo entro i termini previsti da D.lgs N.150/2009	
	Attuare il ciclo di gestione della performance e gli strumenti di supporto previsti	Attuare il ciclo di gestione della performance e gli strumenti di supporto previsti	
	Revisionare i sistemi di valutazione in chiave maggiormente meritocratica	Revisionare i sistemi di valutazione	
	Revisione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna delle attività e delle iniziative camerale attivati tramite l'URP nel rispetto delle disposizioni previste dalla L. 150/2000	Revisione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna delle attività e delle iniziative camerale attivati tramite l'URP nel rispetto delle disposizioni previste dalla L. 150/2000	
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	giorni di ritardo rispetto alle scadenze previste dalle norme e dai regolamenti	Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	
2) KPI di monitoraggio e valutazione		Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	
3) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di partecipazione del personale ai momenti di formazione e comunicazione sulla trasparenza	Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	
4) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di coinvolgimento degli amministratori nel processo di P & C	Incontri con gli Amministratori per la gestione dei processi di P & C	
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Indice di meritocraticità = retribuzione di produttività (max-min)/max		Tali indicatori sono stati eliminati perché non sono particolarmente significativi

Allegato "A"

6) KPI di monitoraggio e valutazione	Retribuzione di produttività e di risultato erogata/ risorse stanziate per retribuzione di produttività e di risultato		Tali indicatori sono stati eliminati perché non sono particolarmente significativi
7) KPI di monitoraggio e valutazione	CSI per la valutazione del gradimento dei sistemi di comunicazione dell'Ente	CSI per la valutazione del gradimento dei sistemi di comunicazione dell'Ente	

AREA STRATEGICA			
SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Miglioramento dei servizi offerti all'utenza con particolare riferimento all'aderenza delle risultanze del registro delle imprese alla realtà economica territoriale	Favorire l'aderenza degli archivi camerali alla realtà economica territoriale	L'obiettivo è stato ampliato per ricomprendere tutti gli archivi camerali
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
		Monitorando il numero di posizioni cancellate verificare il miglioramento della percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	
	cancellazione del 100% delle posizioni delle Società di persone, società di capitali e cooperative per le quali ricorrono i requisiti di legge		Tale risultato atteso è stato eliminato perché operativo
	Conduzione a regime dell'operatività del SUAP camerale delegato dei comuni		Tale risultato atteso è stato eliminato perché operativo

Allegato "A"

Risultati attesi	Aggiornamento e pulizia di almeno tre ruoli in base alle risultanze dell'effettiva operatività degli scritti e della sussistenza dei requisiti di diffusione dei servizi telematici sul territorio		Tale risultato atteso è stato eliminato perché operativo
	mantenimento della percentuale delle pratiche evase entro 5 gg al 90%		Tale risultato atteso è riproposto negli obiettivi definiti per la performance organizzativa relativamente all'ambito qualità dei servizi
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione		percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (anno t)/percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza anno (t-1)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di pratiche evase entro i 5 gg/numero totali di pratiche evase		l'algoritmo non è riproposto perché il risultato atteso di riferimento non è stato riproposto per tale obiettivo strategico
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero pratiche di cancellazione istruite/numero di posizioni segnalate da infocamere		l'algoritmo non è riproposto perché si riferisce ad un obiettivo operativo
4) KPI di monitoraggio e valutazione	numero posizioni cancellate dal Registro Imprese/Numero di posizioni pubblicate in Gazzette ufficiali		l'algoritmo non è riproposto perché si riferisce ad un obiettivo operativo
5) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di posizioni aggiornate/numero di informative inviate		l'algoritmo non è riproposto perché si riferisce ad un obiettivo operativo

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Migliorare i servizi di assistenza e informazione all'utenza delle attività necessarie alla registrazione ed alla brevettazione		Tale obiettivo è stato riproposto solo come operativo
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	CSI >= buono		Risultato atteso operativo
	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	CSI del servizio		Kpi operativo

	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Riduzione dei tempi, rispetto a quelle previsti dalla normativa; verifica correttezza e rispetto delle norme che regolano la cancellazione del protesto dal Registro informatico dei protesti cambiari.		
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note

<p>Risultati attesi</p>	<p>Conservazione, dei tempi già concretizzatasi nel 2011, nel triennio 2012-2014 rispetto alle già buone prestazioni ottenute nel 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 giorni dalla ricezione degli elenchi da parte degli ufficiali levatori rispetto ai 10 giorni inserimento elenchi da quanto gli elenchi sono pervenuti dagli ufficiali levatori; - 7 giorni adozione del provvedimento ed 1 giorno inserimento dati nel registro informatico anziché 20 giorni per adozione del provvedimento più 5 giorni per l'esecuzione dell'operazione sul terminale; - decorsi i 10 giorni dalla segnalazione della concessa riabilitazione passano 1/2 giorni per effettuare la cancellazione anziché i 20 giorni per cancellazione in conseguenza di riabilitazione; - 3 giorni per cancellazioni in conseguenza di sentenze dell'autorità giudiziaria. 		<p>Tale obiettivo è stato riproposto solo come operativo</p>
	<p>Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012</p>	<p>Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014</p>	<p>Note</p>
<p>1) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>Tempo medio di inserimento elenchi</p>		<p>kpi operativo</p>
<p>2) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>Tempo medio di adozione del provvedimento</p>		<p>kpi operativo</p>
<p>3) KPI di monitoraggio e</p>	<p>Tempo medio di cancellazione</p>		<p>kpi operativo</p>

valutazione			
-------------	--	--	--

AREA STRATEGICA			
RISORSE CAMERALI			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Miglioramento dell'equilibrio economico patrimoniale attraverso il migliore impiego della liquidità, l'incremento delle riscossioni del diritto annuale	Miglioramento della gestione delle risorse economiche, finanziarie e patrimoniali.	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
		Razionale impiego della liquidità	
	incremento delle risorse destinate alle attività promozionali del 30%	assicurare a fine 2014 che la media delle risorse che si traducono in costi di bilancio destinate alle attività promozionali nel periodo 2011/2014 faccia registrare un incremento del 30% rispetto alla media del triennio 2008/2010	
Risultati attesi	incremento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010	incremento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010	
	utilizzo del patrimonio netto disponibile		Tale risultato atteso è stato eliminato in quanto a seguito della costituzione del fondo di rotazione a favore delle imprese con cui è stata immobilizzata una parte delle liquidità camerale, al momento, si è ridotta la possibilità di utilizzare il patrimonio netto

			disponibile
	riduzione del credito da diritto annuale da iscrivere a ruolo per effetto delle operazioni di pulizia degli archivi		Tale risultato atteso è stato eliminato in quanto viene monitorato in relazione all'obiettivo definito per l'area strategica servizi amministrativi
	riduzione degli oneri di funzionamento rispetto ai proventi correnti		Tale risultato atteso è stato eliminato in quanto, al momento, è difficile individuare oneri di funzionamento sui quali l'Ente possa intervenire con misure di razionalizzazione
	riduzione degli oneri di funzionamento		Tale risultato atteso è stato eliminato in quanto, al momento, è difficile individuare oneri di funzionamento sui quali l'Ente possa intervenire con misure di razionalizzazione
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	
1) KPI di monitoraggio e valutazione		indice di tesoreria $\geq 1,5$	
2) KPI di monitoraggio e valutazione		marginale di struttura $\geq 0,7$	
3) KPI di monitoraggio e valutazione	oneri medi per interventi promozionali (2012/2014)/ oneri medi interventi promozionali (2009/2011)	oneri medi per interventi promozionali (2011/2014)/ oneri medi interventi promozionali (2008/2010)	

4) KPI di monitoraggio e valutazione	riscossione dei crediti da diritto annuale triennio 2012/2014/riscossione crediti da diritto annuale (2009/2011)	riscossioni dei crediti da diritto annuale/ media degli incassi dei crediti da diritto annuale 2008/2010		
5) KPI di monitoraggio e valutazione	somma dei disavanzi economici rilevati nel triennio 2012/2014 / patrimonio netto disponibile al 31.12.2014		Tali indicatori non sono stati riproposti in quanto sono stati eliminati i relativi risultati attesi	
6) KPI di monitoraggio e valutazione	credito da diritto annuale iscritto a ruolo 2012/2014/ credito da diritto annuale iscritto a ruolo nel triennio 2009/2011		Tali indicatori non sono stati riproposti in quanto sono stati eliminati i relativi risultati attesi	
7) KPI di monitoraggio e valutazione	oneri di funzionamento medi annuali (2012/2014) rispetto al totale dei proventi correnti/ oneri annuali medi (2009/2011) sul totale dei proventi correnti		Tali indicatori non sono stati riproposti in quanto sono stati eliminati i relativi risultati attesi	
8) KPI di monitoraggio e valutazione	indice di saturazione della banda = volume dati/ larghezza banda		Tali indicatori erano stati previsti per misurare l'efficacia dell'intervento di manutenzione straordinaria relativo al	
9) KPI di monitoraggio e valutazione	variazione = traffico dati (anno t) traffico dati anno (t-1)		rifacimento del cablaggio realizzato nel 2011. Sono stati eliminati perché di difficile rilevazione	

REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Favorire la diffusione dell'ADR e affermare un ruolo di primo piano per la Camera di Commercio	Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	Incremento delle procedure di conciliazione di circa il 45% rispetto all'anno precedente. Circa 360 conciliazioni che si presume si attivino nel periodo 2012/2014 rispetto alle 321 attivate nel periodo 2008/2010. Per quanto a queste ultime si deve rappresentare che le stesse fanno riferimento a conciliazioni telefoniche non comprese negli attuali numeri perchè dopo l'approvazione del nuovo regolamento da parte della Camera di conciliazione ed Arbitrato della Camera di Commercio I.A.A. di Teramo le istanze di conciliazione telefoniche non vengono più accettate dagli operatori telefonici e pertanto presentate al Corecom con sede in L'Aquila. Quindi il dato da considerare per un confronto è dato dal numero delle conciliazioni obbligatorie e facoltative pervenute alla Camera di Teramo nel corso del 2011 (circa 80) oltre un possibile	Incremento delle procedure di conciliazione rispetto all'anno precedente, in misura pari al 30% per il 2012 rispetto al 2011, ed un incremento rispetto all'anno precedente per il 2013 ed il 2014	Nel piano triennale approvato per il periodo 2011/2013, in considerazione degli importanti sviluppo del servizio, era stata prevista un percentuale di incremento annuale pari al 45%. Allo stato attuale tale percentuale non può essere riproposta

	incremento dovuto al reinserimento dal marzo 2012 dell'obbligatorietà della mediazione per controversie in materia di condominio e risarcimento del danno da circolazione di automobili e natanti. Equilibrio economico del servizio di conciliazione		
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione		numero tentativi di mediazione anno t/ numero tentativi di mediazione anno (t-1)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di procedure di conciliazione (2009/2011)/numero di procedure di conciliazione (2012/2014)		tale indicatore è stato sostituito dal precedente
3) KPI di monitoraggio e valutazione	costo medio per conciliazioni = numero conciliazioni/totale costi		indicatore di tipo operativo
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Costo conciliazioni/ricavo conciliazioni		indicatore di tipo operativo
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note

OBIETTIVO STRATEGICO	Tutelare la fede pubblica mediante la sorveglianza degli strumenti per misurare e pesare nonché dei prodotti offerti in vendita al consumatore finale per verificare se essi riportano le indicazioni obbligatorie che gli consenta una scelta ed un acquisto consapevole dando piena attuazione al protocollo di intesa Unioncamere - MSE sottoscritto anche dalla CCIAA di Teramo	Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato e tutela del consumatore	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi		Assicurare un numero di ispezioni e di verifiche crescente rispetto alla media del triennio 2008/2010	
	Prosecuzione nel 2012 delle attività di ispezione già iniziate nel 2011 nell'ambito del progetto SVIM		Tale risultato è stato proposto come obiettivo operativo
	Mantenimento dello stesso livello dell'attività di ispezione verifica e controllo anche per il biennio successivo		Tale risultato è stato proposto come obiettivo operativo
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione		numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno/ numero medio di ispezioni e verifiche metriche triennio (2008/2010)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di ispezioni verifiche e controlli realizzati/numero di		indicatore sostituito dal precedente

	ispezioni verifiche e controlli previsti		
3) KPI di monitoraggio e valutazione	costo medio per ispezione verifica e controllo		indicatore di tipo operativo
4) KPI di monitoraggio e valutazione	costo del servizio/ricavi del servizio		indicatore di tipo operativo

AREA STRATEGICA			
INTERNAZIONALIZZAZIONE			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Favorire lo sviluppo della competitività delle imprese locali attraverso l'ampliamento dei mercati di riferimento per l'attività di internazionalizzazione, l'incremento del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione dell'Ente camerale.	Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	incremento del 10% del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel periodo 2012/2014 rispetto alle imprese coinvolte nel periodo 2009/2011	Garantire al termine dell'anno 2014 un incremento del 40% del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione rispetto alle imprese coinvolte nel periodo 2008/2010	Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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. La modifica del risultato atteso ha comportato la modifica

Allegato "A"

			degli indicatori illustrati di seguito.
	incremento dei mercati di riferimento nel periodo 2012/2014 rispetto al periodo 2009/2011	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 della performance si è ritenuto opportuno confrontare il numero dei nuovi mercati con i mercati del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011. Di conseguenza è stato aggiornato l'indicatore
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel triennio (2012/2014)/numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel triennio (2009/2011)	numero medio di imprese coinvolte negli interventi di internazionalizzazione nell'anno t/ numero di imprese coinvolte negli interventi di internazionalizzazione nel triennio (2008/2010)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di nuovi mercati di riferimento nel periodo (2012/2014)/totale dei mercati destinatari di attività di internazionalizzazione della Camera nel periodo (2009/2011)	un nuovo mercato all'anno rispetto al triennio (2008/2010) SI/NO	

AREA STRATEGICA			
MARKETING TERRITORIALE			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Intensificare l'azione di marketing territoriale attraverso la valorizzazione delle tradizioni enogastronomiche e delle potenzialità turistiche	Incrementare l'attività del territorio provinciale	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	5% in più del numero di iniziative di marketing territoriale promosse dall'Ente nel triennio 2012/2014 rispetto al triennio 2009/2011	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	Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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. La modifica del risultato atteso ha comportato la modifica degli indicatori illustrati di seguito.
	incremento delle presenze di turisti nel triennio 2012/2014 rispetto al triennio 2009/2011	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 delal performance si è ritenuto opportuno confrontare il numero di presenze con le presenze del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011. Di conseguenza è stato aggiornato l'indicatore

KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di iniziative finanziate nel periodo (2012/2014)/ numero di iniziative finanziate nel periodo (2009/2011)	numeri di iniziative finanziate nell'anno (t)/ numero medio di iniziative finanziate nel periodo (2008/2010)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di presenze turistiche presso le strutture di soggiorno nel periodo (2012/2014)/numero di presenze turistiche presso le strutture di soggiorno nel periodo (2009/2011)	numero di presenze turistiche nell'anno (t)/numero medio di presenze turistiche nel periodo (2008/2010)	

AREA STRATEGICA			
INNOVAZIONE E QUALITA'			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Favorire la competitività delle pmi mediante un supporto all'incremento della propensione all'innovazione e al miglioramento della qualità.	Sviluppo innovazione e qualità	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi		Assicurare a fine 2014 un incremento del 13% sia del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente sia del numero delle imprese che hanno partecipato autonomamente ad iniziative ed hanno ricevuto contributo dall'Ente rispetto al triennio (2008/2010)	Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (incremento del 10% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto tenuto conto che il primo anno del precedente piano era il 2011. La modifica del

Allegato "A"

			risultato atteso ha comportato la modifica degli indicatori illustrati di seguito.
	Incrementare nel triennio (2012/2014) del 10% il numero delle imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente camerale rispetto al triennio (2009/2011)		Sostituiti con il risultato atteso precedente
	Incrementare nel triennio (2012/2014) del 10% il numero delle imprese beneficiarie di contributi rispetto al triennio (2009/2011)		Sostituiti con il risultato atteso precedente
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione		Numero medio di imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente e numero di imprese che hanno partecipato autonomamente ad iniziative ed hanno ricevuto contributo dall'Ente nell'anno (T)/ Numero di imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente e numero di imprese che hanno partecipato autonomamente ad iniziative ed hanno ricevuto contributo dall'Ente nel triennio (2008/2010)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero imprese medio annuo triennio (2012/2014) partecipanti ad iniziative dell'Ente / numero di imprese partecipanti ad iniziative dell'Ente nel		L'indicatore è stato eliminato perché è stato modificato il risultato atteso

	periodo (2009/2011)		
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero imprese medio annuo triennio (2012/2014) beneficiarie di contributi / numero di imprese beneficiarie di contributi nel periodo (2009/2011)		L'indicatore è stato eliminato perché è stato modificato il risultato atteso

AREA STRATEGICA			
STUDIO DELL'ECONOMIA			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Migliorare la conoscenza dell'economia locale mediante approfondimenti tematici settoriali e rendere più accessibili le informazioni statistiche economiche prodotte.	Incrementare/migliorare la conoscenza del territorio provinciale	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
		Realizzazione dell'analisi congiunturale trimestrale e di un approfondimento settoriale stabilmente per tutto il triennio	
Risultati attesi	Realizzazione nel triennio 2012/2014 di n.2 analisi in più rispetto al triennio 2009/2011 sull'economia locale focalizzate su degli approfondimenti settoriali tematici sui principali fattori di competitività (innovazione, internazionalizzazione, gestione finanziaria ecc)		Tale risultato atteso è stato riformulato secondo il nuovo indicatore proposto

Allegato "A"

	intensificazione nel triennio 2012/2014 dell'accesso internet ai report di ricerche economiche rispetto al triennio 2009/2011		Tale risultato atteso è stato eliminato viene riproposto come obiettivo operativo
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione		Realizzazione dell'analisi congiunturale trimestrale e di un approfondimento settoriale stabilmente per tutto il triennio (SI/NO)	
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero ricerche e studi nel triennio 2012/2014)/numero ricerche e studi nel triennio 2009/2011		Indicatore eliminato perché è stato modificato il risultato atteso
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero accessi internet alla sezione studi e ricerche economiche nel triennio 2012/2014 / numero accessi internet alla sezione studi e ricerche economiche nel triennio 2009/2011		Indicatore eliminato perché è stato modificato il risultato atteso

AREA STRATEGICA			
SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Favorire la nascita di nuove imprese. Sostenere il rafforzamento strutturale delle pmi, anche attraverso la costituzione di reti di imprese	Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note

Risultati attesi	incremento del 3% del numero di imprese iscritte al Registro delle imprese nel triennio 2012/2014 rispetto al triennio (2009/2011)	incremento a fine 2014 del 3% del numero di imprese iscritte al Registro delle imprese rispetto al numero totale nuove imprese iscritte nel triennio (2008/2010)	Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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. La modifica del risultato atteso ha comportato la modifica degli indicatori illustrati di seguito.
	incremento del 3% del numero di imprese femminili nel triennio 2012/2014 rispetto al triennio 2009/2011	incremento a fine 2014 del 3% del numero di imprese femminili iscritte al Registro delle imprese rispetto al numero totale di nuove imprese femminili iscritte nel triennio 2008/2010	Valgono le considerazioni espresse per il risultato atteso precedente
	numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2012/2014 > numero reti di imprese esistenti nel triennio 2009/2011		Eliminato
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di imprese iscritte al 31.12.2014/ numero di imprese iscritte al 31.12.2011	Nuove imprese iscritte nell'anno (t)/ somma nuove imprese iscritte nel periodo 2008/2010	Indicatore adeguato ai nuovi risultati attesi
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero medio annuo nuove imprese femminile iscritte nel triennio 2012/2014 / numero nuove imprese femminili iscritte nel triennio 2009/2011	Nuove imprese femminili iscritte nell'anno (t)/ somma nuove imprese femminili iscritte nel periodo 2008/2010	Indicatore adeguato ai nuovi risultati attesi

3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero reti di impresa nel triennio 2012/2014 / numero reti di impresa esistenti nel triennio 2009/2011		L'indicatore è stato eliminato
--------------------------------------	---	--	--------------------------------

AREA STRATEGICA			
ACCESSO AL CREDITO			
	Obiettivi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Obiettivi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
OBIETTIVO STRATEGICO	Sviluppare la competitività delle PMI favorendo l'accesso al credito. Incrementare le risorse finanziarie dell'Ente camerale a disposizione del sistema economico locale a sostegno del credito	Ridurre le difficoltà di finanziamento mediante iniziative di sostegno per l'accesso al credito	
	Risultati attesi previsti nella RPP approvata per l'anno 2012	Risultati attesi previsti nel Piano della Performance 2012/2014	Note
Risultati attesi	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 2009/2011	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	Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (incremento del 5% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto tenuto conto che il primo anno del precedente piano era il 2011. La modifica del risultato atteso ha comportato la modifica degli indicatori illustrati di seguito.
	Incrementare nel triennio 2012/2014 i fondi destinati a favorire l'accesso al credito per le pmi rispetto ai fondi destinati nel triennio 2009/2011	Incrementare i fondi destinati a favorire l'accesso al credito per le pmi rispetto alla media dei fondi destinati nel triennio 2008/2010	Anche per tale risultato atteso si è ritenuto opportuno mantenere la base del triennio 2008/2010 definita nel precedente Piano Triennale della

			Performance
KPI	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nella RPP approvata per l'anno 2012	Algoritmo di calcolo dei risultati attesi definiti nel Piano Triennale della Performance 2012/2014	Note
1) KPI di monitoraggio e valutazione	risorse medie annue (2012/2014) destinate all'accesso al credito/risorse destinate all'accesso al credito nell'anno 2010	numero imprese beneficiarie dei contributi anno (t)/ numero imprese beneficiarie di garanzie per l'accesso al credito nel triennio (2008/2010)	kpi adeguato ai nuovi risultati attesi
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero imprese medio annuo triennio (2012/2014) beneficiarie dei contributi/ numero imprese beneficiarie dei contributi anno 2010	Risorse destinate a favorire l'accesso al credito nell'anno t rispetto alla media del triennio 2008/2010 maggiore di 1	kpi adeguato ai nuovi risultati attesi

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

PROCESSI INTERNI

Digitalizzazione

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

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

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

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

Priorità strategiche dell'area:

2011: focalizzazione su digitalizzazione degli atti deliberativi, digitalizzazione dei flussi documentali giustificativi di spesa e integrazione con gli atti provvedimenti, digitalizzazione dei giustificativi di assenza del personale

2012: focalizzazione su digitalizzazione del fascicolo del personale; regolazione del mercato;

2013: focalizzazione sulla promozione

Diffusione strumenti digitali

Punti di forza: dotazione di adeguati supporti informatici, adeguata preparazione del personale nel rilascio dei principali dispositivi digitali previsti dalla normativa a supporto delle imprese.

punti di debolezza: mancanza di servizi di assistenza agli operatori economici sulle modalità di utilizzo degli strumenti informatici da impiegare per il corretto invio della pratica telematica.

minacce: scarsa conoscenza delle procedure operative inerenti la creazione e la trasmissione della pratica COMUNICA; scarso utilizzo dei dispositivi digitali

opportunità: numerose normative in materia di semplificazione amministrativa



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"

Priorità strategiche dell'area : diffondere il più possibile l'utilizzo dei dispositivi digitali da parte degli utenti

TRASPARENZA

Punti di forza: adozione ed implementazione dei sistemi di programmazione, pianificazione e controllo previsti dal DPR n.254/2005. Istituzione dell'URP

Punti di debolezza: Ancora non completo coinvolgimento degli organi di amministrazione e dei Dirigenti nel processo di programmazione, pianificazione e controllo

minacce: sanzioni previste dalle norme;

opportunità: applicazione delle disposizioni previste dal D.Lgs n.150/2009 e dalla L. n.150/2000

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

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Punti di forza: Elevata percentuale di pratiche telematiche evase entro i tempi previsti dalla legge; buon livello di sostituzione degli addetti nelle mansioni svolte; buon livello di standardizzazione dovuto all'implementazione del sistema di qualità;

Punti di debolezza tempi ridotti per approfondimento giuridico e tutoraggio verso le nuove leve; turnover del personale.

Opportunità: a regime, riduzione sensibile della percentuale di pratiche errate grazie all'evoluzione informatica (Starweb); affermazione del ruolo anagrafico-certificativo e di erogatore di servizi del Registro Imprese e della sua preponderanza rispetto agli altri erogatori di servizi che operano sul mercato (agenzie per le imprese, etc);

Minacce: potenziale rapido mutamento del quadro normativo e delle competenze camerali; interscambio informatico ancora limitato con le amministrazioni coinvolte nella comunicazione unica, nel SUAP e ai fini dell'allineamento INPS (artigianato, commercio).

RISORSE CAMERALI

Punti di forza: risorse finanziarie disponibili; attenta pianificazione acquisti e investimenti; disponibilità di adeguati supporti informatici per la gestione delle procedure contabili;

Punti di debolezza: rilevazione avanzi di esercizio, basso indice di riscossione del tributo camerale, presenza tra i crediti da diritto annuale di numerose posizioni cancellate per inesistenza del soggetto giuridico, difficoltà nel garantire il pagamento delle fatture entro 30 gg ed il rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi e le verifiche preventive della posizione contributiva dei fornitori, indice di rigidità del bilancio;

Minacce: finanziamento della spesa corrente di promozione mediante l'utilizzo di avanzi patrimonializzati *Opportunità* :modifiche al codice civile in materia di pubblicità degli atti iscritti al Registro delle Imprese. Norme di contenimento dei costi di struttura; norme che impongono agli Enti pubblici l'effettuazione dei pagamenti entro 30gg, la tracciabilità dei flussi finanziari e la verifica della regolarità contributiva delle ditte affidate.. *Priorità strategiche dell'area*: impiego delle risorse disponibili senza compromettere l'equilibrio economico-patrimoniale.

REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Conciliazione

Punti di forza: iscrizione al n. 67 del registro tenuto dal Ministero della Giustizia; Digitalizzazione delle procedure di conciliazione mediante utilizzo di programma informatico fornito da Infocamere;



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"

convenzione con l'ordine dei notai per fornitura di professionalità competenti nella gestione delle mediazioni; professionalità presenti nell'ufficio dotate di buona esperienza di gestione operativa. *Opportunità*: inclusione delle Camere di Commercio tra i destinatari della normativa della mediazione obbligatoria. *Minacce*: operatività nel territorio provinciale di dieci organismi di mediazione di cui uno creato dall'ordine degli avvocati. *Priorità strategica*: Assicurare la gestione del procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente.

Mettrico

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

INTERNAZIONALIZZAZIONE

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

MARKETING TERRITORIALE

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

INNOVAZIONE E QUALITA'

Punti di forza: Disponibilità di adeguate strutture e conoscenze da poter mettere a disposizione delle imprese per favorire lo sviluppo e l'innovazione dei processi delle imprese. *Minacce*: Scarsa propensione delle imprese al cambiamento culturale e strategico nella gestione delle proprie imprese e nella gestione dei processi di innovazione e di trasferimento tecnologico nonché a costruire una rete di relazioni fra i soggetti coinvolti in tali processi a tutti i livelli. *Opportunità*: scenario economico in continua



**Camera di Commercio
Teramo**

Allegato "A"

evoluzione, caratterizzato da una crescente complessità e da fattori competitivi che mutano rapidamente. *Priorità strategica*: Attivare iniziative dirette a sostenere il processo di innovazione del sistema e delle imprese con l'obiettivo di innalzare la produttività delle aziende, di ampliare la capacità di innovare e di proporsi su nuovi mercati, ed in generale di migliorare le proprie performance.

STUDIO DELL'ECONOMIA

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

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

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

ACCESSO AL CREDITO

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



**Camera di Commercio
Teramo**



Allegato “A”

Albero della performance (Grafico)

Albero della Performance 2012

Area Strategica

PROCESSI INTERNI

Obiettivo Strategico

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

Indicatori

Processi reingegnerizzati		
Peso	13 %	
Stato	8	
Target 2012	= 9	
Target 2013	= 10	
Target 2014	= 11	
Grado di attuazione del processo di digitalizzazione dei servizi non anagrafici		
Peso	13 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 2 %	
Target 2013	>= 1 %	
Target 2014	>= 1 %	
Oneri per consumo di carta		
Peso	13 %	
Stato	2.698,32	
Target 2012	>= 3.500	
Target 2013	>= 3.500	
Target 2014	>= 3.500	
Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto		
Peso	13 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 0	
Target 2013	>= 1	
Target 2014	>= 1	
CSI (livelli di servizio camerale)		
Peso	13 %	
Stato	---	
Target 2012	---	
Target 2013	>= 8	
Target 2014	>= 8	
Variazione numero di comunicazioni trasmesse via PEC rispetto all'anno precedente		
Peso	13 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 1	
Target 2013	>= 1	
Target 2014	>= 1	
Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente		
Peso	13 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 10 %	
Target 2013	>= 10 %	
Target 2014	>= 10 %	
Qualità dei servizi		
Peso	9 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 0 %	
Target 2013	>= 30 %	
Target 2014	>= 40 %	

Programma

GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFORMATICA

Obiettivo Operativo

NUOVE DIGITALIZZAZIONI

Indicatori

Processi reingegnerizzati		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	>= 1	

Azione

Analisi delle attività svolte dall'ufficio personale

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

Creazione di un nuovo processo digitalizzato

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO PROCESSI DIGITALIZZATI

Indicatori

Recupero produttività dai processi reingegnerizzati rispetto all'anno precedente.		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	> 10 %	

Azione

Rilevazione delle criticità del processo di gestione digitalizzata delle delibere di giunta e consiglio

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

Individuazione soluzioni

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

Implementazione delle nuove soluzioni individuate

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

Implementazione del mandato elettronico

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI INFORMATICI

Obiettivo Operativo

DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO

Indicatori

Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente		
Peso	100 %	
Stato	2.034	
Target 2012	> 10 %	

Azione

Sensibilizzazione dell'utenza

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2012	SI	

Interventi di sensibilizzazione

Indicatori

Iniziativa di sensibilizzazione dell'utenza per la sottoscrizione dei contratti Telemaco

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 4

Utenti da contattare per stipula contratti Telemaco

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 600

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

Indicatori	
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero utenti assistiti per l'invio della pratica telematica	
Peso	100 %
Stato	8
Target 2012	> 80 %

Azione

Individuare gli utenti da contattare e garantire un numero minimo di utenti assistiti

Indicatori	
Utenti contattati per assistenza all'invio della pratica telematica	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 100
Numero di utenti assistiti rispetto al numero di utenti contattati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 40 %

MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE

Obiettivo Operativo

AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP

Indicatori	
Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	
Peso	100 %
Stato	0 %
Target 2012	> 50 %

Azione

Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

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

Obiettivo Operativo

IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 8

Azione

Implementazione del servizio di ticketing on line

Indicatori	
Giorni medi di risposta alle richieste presentate tramite il sistema ticketing	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	<= 2

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI

Indicatori	
Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 80 %

Azione

Recupero degli spazi negli ambienti di lavoro

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DEL REGISTRO IMPRESE.

Indicatori	
Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	> 85 %

Azione

Efficienza ed efficacia dell'azione sanzionatoria

Indicatori	
Numero di destinatari di verbali di accertamento emessi nell'anno per i quali si è proceduto alla verifica dell'indirizzo	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	= 100 %

DEFINIZIONE E MONITORAGGIO
DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI
SERVIZI CAMERALI

Obiettivo Operativo

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
MONITORAGGIO STANDARD DEI
SERVIZI CAMERALI REGOLAMENTATI
DA NORME

Indicatori

Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	>= 90 %
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione di ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	<= 60
Tempo impiegato (mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno	
Peso	16 %
Stato	---
Target 2012	<= 60
Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 giorni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	= 100 %
Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	= 100 %
Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	= 100 %
Giorni medi impiegati per la registrazione dei brevetti telematici	
Peso	14 %
Stato	---
Target 2012	= 0

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI
SERVIZI

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI
GESTIONE DEI PROCESSI DEL
SERVIZIO EX UPICA

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO STANDARD ANNO
2011

Indicatori

Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	<= 24
Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	<= 36

Azione

Garantire il conseguimento dell'obiettivo operativo

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (SI/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI
Ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 500

Area Strategica

TRASPARENZA

Obiettivo Strategico

EFFICACIA ED EFFICIENZA
DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE

Indicatori

Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	
Peso	20 %
Stato	---
Target 2012	>= 100 %
Target 2013	>= 100 %
Target 2014	>= 100 %
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	
Peso	20 %
Stato	---
Target 2012	>= 100 %
Target 2013	>= 100 %
Target 2014	>= 100 %

Programma

GARANTIRE L'EFFICACIA DEI SISTEMI
DI COMUNICAZIONE DELL'ENTE

Obiettivo Operativo

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

Indicatori

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

Azione

Attuazione del ciclo di gestione della performance

Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza

Peso	20 %
Stato	---
Target 2012	>= 80 %
Target 2013	>= 90 %
Target 2014	>= 100 %

Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo

Peso	20 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 2
Target 2014	>= 3

CSI (livelli di servizio camerale)

Peso	20 %
Stato	---
Target 2012	---
Target 2013	>= 8
Target 2014	>= 8

Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance

Stato	---
Target 2012	> 80 %

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 8

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

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GRADO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI

Indicatori	
Performance media delle azioni del piano	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 80 %

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - PERFORMANCE MEDIA DEL PIANO OPERATIVO

Indicatori	
Performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 80 %

Area Strategica

SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE

Obiettivo Strategico

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

Indicatori	
Variazione,rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1

Programma

PULIZIA DEI REGISTRI

Obiettivo Operativo

INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO

Indicatori	
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	> 15 %

Azione
Avvio procedure di cancellazione d'ufficio

Indicatori	
Numero ditte individuali per le quali è stata avviata la procedura di cancellazione d'ufficio nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 400
Numero società per le quali è stata avviata la cancellazione d'ufficio nell'anno	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 200

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

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011

Indicatori	
Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	
Peso	33 %
Stato	---
Target 2012	<= 5

Azione
Assicurare le azioni necessarie per il conseguimento obiettivo operativo

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

Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	
Peso	33 %
Stato	---
Target 2012	<= 7
Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	
Peso	34 %
Stato	---
Target 2012	= 1

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

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

Obiettivo Operativo

MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	8
Target 2012	>= 8

Azione	
Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obiettivo operativo	

Indicatori	
CSI (livelli di servizio camerale)	
Peso	100 %
Stato	8
Target 2012	>= 8

Area Strategica

RISORSE CAMERALI

Obiettivo Strategico

MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZIARIE E PATRIMONIALI

Indicatori	
Margine dei tesoreria	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2012	>= 1,5
Target 2013	>= 1,5
Target 2014	>= 1,5
Margine di struttura inverso	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2012	>= 0,7
Target 2013	>= 0,7
Target 2014	>= 0,7
Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1
Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2012	>= 55 %
Target 2013	>= 30 %
Target 2014	>= 30 %

Programma

CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIALE.

Obiettivo Operativo

MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA

Indicatori	
Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1

Azione	
Analisi mailing anno precedente non recapitato.	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Invio sollecito alle posizioni morose

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE

Indicatori	
Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	> 70 %

Azione	
Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commercio	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Indicatori	
Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 20 %

Azione	
Avvio procedure di investimento	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI
Numero investimenti della liquidità camerale	
Peso	50 %
Stato	0
Target 2012	>= 2

MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA

**E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO
PROVVEDITORATO**

Indicatori		
CSI (livelli di servizio camerale)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		>= 8

Azione

Riduzione tempi per l'individuazione dei fornitori

Indicatori		
Tempi medi di individuazione del fornitore rispetto alle richieste pervenute dagli uffici		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		<= 30

Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liquidazione

Indicatori		
Tempi medi (giorni) di adozione dell'atto di liquidazione rispetto al ricevimento delle fatture		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		<= 12

RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO

Indicatori		
Interventi di razionalizzazione degli oneri di funzionamento		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		>= 2

Azione

Analisi oneri di funzionamento

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		SI

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

Indicatori		
Tempo medio di pagamento delle fatture passive		
Peso		100 %
Stato		20,4
Target 2012		<= 20,4

Azione

Tempi di pagamento dei fornitori

Indicatori		
Giorni medi di emissione del mandato rispetto all'atto di liquidazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		<= 8

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE ALLA PROMOZIONE

Indicatori		
Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		>= 30 %

Area Strategica

REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Obiettivo Strategico

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

Indicatori		
Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente		
Peso		50 %
Stato		81
Target 2012		>= 30 %
Target 2013		> 0 %
Target 2014		> 0 %
Variazione dei tentativi di conciliazione e mediazione avviate nell'anno rispetto all'anno precedente		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2012		---
Target 2013		>= 1
Target 2014		>= 1

Programma

DIFFUSIONE DELL'ADR

Obiettivo Operativo

MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR

Indicatori		
Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		> 30 %

Azione

Azioni si diffusione delle procedure di ADR

Indicatori		
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2012		SI

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

CONSUMATORE

Indicatori

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

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1

Programma

FAVORIRE LA TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA

Obiettivo Operativo

PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI

Indicatori

Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 50 %

Azione

Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei prodotti

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE

Indicatori

Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1

Azione

Azioni dirette al mantenimento dei livelli di attività del 2011

Indicatori

Variazione numero verifiche ed ispezioni metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	> 50 %

Giorni medi di evasione delle verifiche metriche

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	<= 60

Area Strategica

INTERNAZIONALIZZAZIONE

Obiettivo Strategico

SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Indicatori

Variazione del numero di imprese coinvolte negli interventi di internazionalizzazione rispetto alla media 2008/2010

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 20 %
Target 2013	>= 30 %
Target 2014	>= 40 %

Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1

Programma

AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO

Obiettivo Operativo

INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Indicatori

Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1,04 %

Azione

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

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI

Numero di iniziative all'estero organizzate dalla camera

Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 8

GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

Indicatori

GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 8

Azione

Organizzazione attività per la predisposizione dell'indagine di customer

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTERO

Indicatori

Numero di imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Estero

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 20

Azione

Attività di informazione e sensibilizzazione delle imprese

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI

Indicatori	
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 1

Azione	
Organizzazione delle azioni propedeutiche all'individuazione di un nuovo mercato	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Area Strategica

MARKETING TERRITORIALE

Obiettivo Strategico

INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Indicatori	
Variazione del numero di iniziative di marketing finanziate dall'Ente rispetto alla media 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 6 %
Target 2013	>= 6 %
Target 2014	>= 7 %
Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	> 1
Target 2013	> 1
Target 2014	> 1

Programma

MARKETING TERRITORIALE

Obiettivo Operativo

PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Indicatori	
Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 90 %

Azione	
Gestione attività di promozione iniziative camerale	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Indicatori	
Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 80 %

Azione	
Implementazione del sistema di monitoraggio dell'impatto prodotto dalle iniziative di marketing	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Area Strategica

INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo Strategico

SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA'

Indicatori	
Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'innovazione e la qualità rispetto alla media 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 3 %
Target 2013	>= 3 %
Target 2014	>= 4 %
Variazione numero di imprese coinvolte nelle iniziative camerale per l'innovazione rispetto al triennio 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 3 %
Target 2013	>= 3 %
Target 2014	>= 4 %

Programma

INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo Operativo

INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INNOVAZIONE E QUALITA'

Indicatori	
Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerale per promozione qualità rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 10 %

Azione	
Azioni di promozione della qualità dei prodotti e delle aziende locali	

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI
Nuovi eventi proposti per la promozione della qualità della prodotti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1

CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA'

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

Azione	
---------------	--

Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente

Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 10 %

Azioni dirette a garantire un gestione efficiente dei bandi

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI
Nuove azioni di pubblicità individuate	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1

GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA'

Indicatori	
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 8

Azione

Azioni dirette a garantire il gradimento delle iniziative camerali

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	SI
Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	<= 60

COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO INTERNO

Indicatori	
Imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Interno	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 20

Azione

Attività di sensibilizzazione delle imprese teramane verso le iniziative del centro interno

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	---
Stato	---
Target 2012	---

Area Strategica

STUDIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo Strategico

INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Indicatori	
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	
Peso	---
Stato	---
Target 2012	SI
Target 2013	SI
Target 2014	SI

Programma

LA CONOSCENZA DELL'ECONOMIA LOCALE

Obiettivo Operativo

NUOVI STUDI

Indicatori	
Variazione numero indagini e studi rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	> 1

Azione

Elaborazione dati per la predisposizione dello studio

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

AUMENTARE GLI ACCESSI INTERNET

Indicatori	
Variazione numero accessi internet rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 10 %

Azione

Azioni di sensibilizzazione

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

COORDINAMENTO CON IL CRESA

Indicatori	
Numero report elaborati in collaborazione con il CRESA	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 4

Azione

Azioni di coordinamento con il CRESA

Indicatori	
Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Area Strategica

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Obiettivo Strategico

SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

Indicatori

Variazione del numero di nuove imprese iscritte rispetto al triennio 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1 %
Target 2013	>= 1 %
Target 2014	>= 1 %
Variazione del numero di nuove imprese femminili rispetto al triennio 2008/2010	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1 %
Target 2013	>= 1 %
Target 2014	>= 1 %

Programma

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Obiettivo Operativo

INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI

Indicatori

Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 30
Numero di nuove imprese femminili costituite nell'anno con finanziamento della Camera	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 3

Azione

Azioni di diffusione

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

FAVORIRE LA STABILIZZAZIONE DEI LAVORATORI

Indicatori

Lavoratori stabilizzati	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 25

Azione

Azioni di diffusione

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

Area Strategica

ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo Strategico

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

Indicatori

Variazione del numero di imprese beneficiarie di garanzie per l'accesso al credito	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 2 %
Target 2013	>= 3 %
Target 2014	>= 3 %
Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2012	>= 1
Target 2013	>= 1
Target 2014	>= 1

Programma

SOSTEGNO AL CREDITO

Obiettivo Operativo

INCREMENTO NUMERO IMPRESE AFFIDATE DAI CONSORZI FIDI

Indicatori

Incremento imprese affidate tramite i Consorzi fidi rispetto all'anno precedente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 10 %

Azione

Diffusione dell'iniziativa

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

FONDO DI ROTAZIONE

Indicatori

Crediti finanziati con le risorse del fondo di rotazione	
Peso	100 %
Stato	0 %
Target 2012	> 80 %

Azione

Azioni per garantire l'efficienza della gestione del fondo

Indicatori

Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	SI

CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE

Indicatori

Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'abbattimento dei tassi d'interesse	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	>= 10 %

Azione

Riduzione dei tempi di liquidazione dei contributi

Indicatori

Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2012	<= 45



**Camera di Commercio
Teramo**



Allegato “A”

Albero della performance (Schede)

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. a) Digitalizzazione informatica dei segue 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. Porcessi 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. b) 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 si prevede la digitalizzazione delle richieste di contributo da parte delle imprese. c) Riduzione almeno del 40% degli oneri per il consumo di carta Gli oneri sostenuti nel 2009 sono stati pari ad € 6.353,76. Rispetto all'andamento rilevato è stata variata la percentuale di riduzione prevista nel precedente piano , pari al 3%. Nel 2010 ,i costi sono stati pari ad € 5.147,72, nel 2011 € 2.698,30. d) Riconversione di almeno n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto e) 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; g) CSI del servizio assistenza all'utenza per invio telematico; h) assicurare standard dei servizi in linea con quelli fissati nella Carta dei Servizi

KPI Associati

	Peso	Stato	Target	
Processi reingegnerizzati	13	8	Anno: 2012	= 9
			Anno: 2013	= 10
			Anno: 2014	= 11
Grado di attuazione del processo di digitalizzazione dei servizi non anagrafici	13	---	Anno: 2012	>= 2%
			Anno: 2013	>= 1%
			Anno: 2014	>= 1%
Oneri per consumo di carta	13	2.698,32	Anno: 2012	>= 3.500
			Anno: 2013	>= 3.500
			Anno: 2014	>= 3.500

	Peso	Stato	Target	
Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto	13	---	Anno: 2012	>= 0
			Anno: 2013	>= 1
			Anno: 2014	>= 1
CSI (livelli di servizio camerale)	13	---	Anno: 2012	---
			Anno: 2013	>= 8
			Anno: 2014	>= 8
Variazione numero di comunicazioni trasmesse via PEC rispetto all'anno precedente	13	---	Anno: 2012	>= 1
			Anno: 2013	>= 1
			Anno: 2014	>= 1
Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	13	---	Anno: 2012	>= 10%
			Anno: 2013	>= 10%
			Anno: 2014	>= 10%
Qualità dei servizi	9	---	Anno: 2012	>= 0%
			Anno: 2013	>= 30%
			Anno: 2014	>= 40%

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: 14.630

Obiettivo operativo: NUOVE DIGITALIZZAZIONI

PREPARAZIONE ALLA DIGITALIZZAZIONE DI ALMENO UN NUOVO PROCESSO DI LAVORO ATTUALMENTE GESTITO IN MODALITA' NON INFORMATICA.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Processi reingegnerizzati	100	---	>= 1

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Analisi delle attività svolte dall'ufficio personale

Analisi delle attività relative all'ufficio personale al fine della digitalizzazione e dell'integrazione dei relativi processi di lavoro attraverso l'elaborazione di apposito documento entro il 30 aprile 2012

Azione: Creazione di un nuovo processo digitalizzato

Studio e individuazione delle possibili soluzioni alla creazione di un processo di lavoro digitalizzato dei fascicoli del personale integrato con il programma di protocollo informatico (Prodiggi) e di gestione dei processi di lavoro Provvedimenti di Budget, Determinazioni e Delibere (E'GO). Elaborazione di un documento che individui le possibili soluzioni entro il 31 dicembre 2012

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 (GESTIONE DELIBERE DI GIUNTA E DI CONSIGLIO, GESTIONE ELETTRONICA DEGLI ORDINATIVI DI INCASSI E DI PAGAMENTO). TALE OBIETTIVO DOVRA' CONSENTIRE IL RECUPERO DI PRODUTTIVITA' IN TERMINI DI MINORE TEMPO IMPIEGATO PER LA LORO GESTIONE.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Recupero produttività dai processi reingegnerizzati rispetto all'anno precedente.	100	---	> 10 %

Responsabili: ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Rilevazione delle criticità del processo di gestione digitalizzata delle delibere di giunta e consiglio

Rilevazione delle criticità del processo di gestione digitalizzata delle delibere di giunta e consiglio attraverso la predisposizione di apposito documento entro il 31 marzo 2012

Azione: Individuazione soluzioni

Rappresentazione delle soluzioni individuate in apposito documento da predisporre entro il 30 aprile 2012

Azione: Implementazione delle nuove soluzioni individuate

Avvio delle nuove procedure di gestione delle delibere di giunta e di consiglio reingegnerizzati con le nuove soluzioni individuate entro il 31 maggio 2012

Azione: Implementazione del mandato elettronico

Avviare la gestione dei mandati e delle reversali in modalità solo digitale entro il 31 marzo 2012.

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

INCREMENTARE LA DIFFUSIONE DEI CONTRATTI TELEMACO RISPETTO ALL'ANNO 2011

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	100	2.034	> 10 %

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

Azione: Sensibilizzazione dell'utenza

Attuazione di procedure di sensibilizzazione dell'utenza verso l'utilizzo del supporto telematico. Elaborazione entro il 31 maggio 2012 di un elenco di ditte che non hanno ancora attivato il servizio telematico.

Azione: Interventi di sensibilizzazione

Realizzare di almeno n. 4 interventi di sensibilizzazione dell'utenza verso l'utilizzo di telemaco e contattare almeno 600 utenti

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 utenti a cui è stata offerta effettuata l'assistenza presso la propria sede.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero utenti assistiti per l'invio della pratica telematica	100	8	> 80 %

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

Azione: Individuare gli utenti da contattare e garantire un numero minimo di utenti assistiti

Elaborazione di elenchi di 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. Assicurare che almeno al 40% degli utenti contattati venga data assistenza.

Programma: MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE

Obiettivo operativo: AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP

AGGIORNAMENTO DELLA BANCA DATI INPDAP PASSWEB PER ALLINEARLA CON LE INFORMAZIONI PREVIDENZIALI POSSEDUTE DALL'ENTE PER ALMENO IL 50% DEI DIPENDENTI

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	100	0	> 50 %

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali

Entro il 30 giugno 2012 occorrerà procedere alla elaborazione di apposito elenco in cui saranno rielaborati i dati previdenziali in possesso dell'Ente relativi al 50% del personale

camerale con maggiore anzianità di servizio e/o età anagrafica. Entro il 31 dicembre 2012 occorrerà procedere all'inserimento di tali informazioni sul sito dell'istituto previdenziali individuando la casistica delle tipologie di incongruenze rilevate.

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

Obiettivo operativo: IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET

Nell'ambito delle attività per il miglioramento dell'assistenza agli utenti del Registro Imprese, verificare la customer satisfaction del servizio informativo per mezzo di ticket che si dovrà attestare ad un livello \geq buono corrispondente al punteggio "8".

KPI Associati

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

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Implementazione del servizio di ticketing on line

Nell'ambito dell' implementazione del servizio di ticketing on line assicurare che mediamente le risposte alle richieste formulate on line siano trasmesse in n.2gg lavorativi.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLEA 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.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	100	---	\geq 80 %

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Recupero degli spazi negli ambienti di lavoro

Procedere, entro il 31 dicembre 2012, alla bonifica dell'archivio cartaceo delle ditte attive attraverso l'estrazione delle posizioni cessate ed il loro stoccaggio in un separato archivio.

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,

KPI Associati

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

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

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.

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 STANDARD DEI SERVIZI CAMERALI REGOLAMENTATI DA NORME

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, ovvero dell'ambito reattivo alle attività ed ai servizi, per l'anno 2012 occorrerà garantire il rispetto degli standard da parte dei seguenti servizi i cui procedimenti sono regolamentati da norme Registro Imprese, Protesti, Upica, BREVETTI. In particolare, dovranno esser seguenti i seguenti risultati: a) Registro imprese "numero di pratiche evase

in 5 gg >= 90%" 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 .

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	14	---	>= 90 %
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 impiegati per la registrazione dei brevetti telematici	14	---	= 0

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

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

Obiettivo operativo: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente occorre garantire , entro il 31.12.2012, la definizione della Carta dei Servizi

KPI Associati

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

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

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

Migliorare i tempi di gestione delle diversi fasi relativa al procedimento sanzionatorio.

Risorse previste: 1.700

Obiettivo operativo: MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2011

Assicurare per l'anno 2012 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.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	50	---	<= 24
Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	50	---	<= 36

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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.500 ordinanze.

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

	Peso	Stato	Target	
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	20	---	Anno: 2012	>= 100%
			Anno: 2013	>= 100%
			Anno: 2014	>= 100%
Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	20	---	Anno: 2012	>= 100%
			Anno: 2013	>= 100%
			Anno: 2014	>= 100%
Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	20	---	Anno: 2012	>= 80%
			Anno: 2013	>= 90%
			Anno: 2014	>= 100%
Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo	20	---	Anno: 2012	>= 1
			Anno: 2013	>= 2
			Anno: 2014	>= 3
CSI (livelli di servizio camerale)	20	---	Anno: 2012	---
			Anno: 2013	>= 8
			Anno: 2014	>= 8

Programma: GARANTIRE L'EFFICACIA DEI SISTEMI DI COMUNICAZIONE

DELL'ENTE

Risorse previste: 3.025

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

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	100	---	> 80 %

Responsabili: ANNA FERRI, GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

A SG SEGRETARIO GENERALE

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

Azione: Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza

Monitoraggio ed attuazione delle azioni previste nel piano della trasparenza per l'anno 2012 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".

KPI Associati

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

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

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

Rilevazione, entro il 30 aprile 2012, delle criticità e delle possibili azioni di miglioramento del sito camerale.

Implementare le modifiche proposte entro il 31 dicembre 2012.

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

Tale obiettivo operativo, nell'anno 2012, 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 2012 sia almeno pari all'80%

KPI Associati

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

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 2012 sia almeno pari all'80%

KPI Associati

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

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 posizioni cancellate e verificare il miglioramento della percentuale di riscossione del diritto annuale in competenza.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target	
Variazione, rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	100	---	Anno: 2012	>= 1
			Anno: 2013	>= 1
			Anno: 2014	>= 1

Programma: PULIZIA DEI REGISTRI

Migliorare la qualità delle informazioni contenute negli archivi del Registro delle Imprese.

Risorse previste: 24.000

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

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

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	100	---	> 15 %

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Avvio procedure di cancellazione d'ufficio

Procedere, entro il 31 dicembre 2012, all'avvio delle procedure di cancellazione di almeno n. 400 ditte individuali e n. 200 società.

Procedere entro il 31 dicembre 2012 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.

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 2011: a) tempo medio inserimento elenchi 5gg; b) tempo medio adozione provvedimenti 7gg; c) tempo medio cancellazione 1gg.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	33	---	<= 5
Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	33	---	<= 7
Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	34	---	= 1

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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

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

Risorse previste: 450

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".

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obiettivo operativo

Garantire un adeguato supporto all'utenza in termini di assistenza e consulenza

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.

KPI Associati					
	Peso	Stato	Target		
Margine dei tesoreria	25	---	<i>Anno: 2012</i>	>=	1,5
			<i>Anno: 2013</i>	>=	1,5
			<i>Anno: 2014</i>	>=	1,5
Margine di struttura inverso	25	---	<i>Anno: 2012</i>	>=	0,7
			<i>Anno: 2013</i>	>=	0,7
			<i>Anno: 2014</i>	>=	0,7
Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla media 2008/2010	25	---	<i>Anno: 2012</i>	>=	1
			<i>Anno: 2013</i>	>=	1
			<i>Anno: 2014</i>	>=	1
Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	25	---	<i>Anno: 2012</i>	>=	55%
			<i>Anno: 2013</i>	>=	30%
			<i>Anno: 2014</i>	>=	30%

Programma: CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO PATRIMONIALE.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMPETENZA

Miglioramento della riscossione del diritto annuale di competenza

KPI Associati

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

Responsabili: GIAMPIERO SARDI**Unità organizzative coinvolte****A SG** SEGRETARIO GENERALE**Azione: Analisi mailing anno precedente non recapitato.**

Analizzare un campione di n.200 posizioni alle quali nell'anno 2011 il mailing non è stato recapitato e che non hanno provveduto al versamento del tributo camerale. Relativamente a tale campione, entro il 30 aprile 2012, deve essere elaborato un elenco in cui devono essere individuati gli indirizzi alternativi a cui inviare il mailing nell'anno 2012. Sempre in relazione a tale campione e per le posizioni che hanno ricevuto il mailing 2012 all'indirizzo alternativo, occorrerà verificare quali ditte hanno proceduto al pagamento del diritto annuale.

Entro il 31.12.2012 occorre verificare, il buon fine del mailing 2012 all'indirizzo alternativo individuato

Azione: Invio sollecito alle posizioni morose

Entro il 31 ottobre devono essere effettuate azioni di sollecito nei confronti delle ditte che non hanno ancora versato il diritto annuale dovuto per l'anno 2012. In particolare, tali azioni si svilupperanno mediante mailing di sollecito, pubblicazione dell'avviso sulla rivista canerale e sul sito.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ 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 per gli anni 1998 - 2002

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	100	---	> 70 %

Responsabili: GIAMPIERO SARDI

Unità organizzative coinvolte

A SG SEGRETARIO GENERALE

Azione: Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commercio

Rilevazione, entro il 30 novembre 2012, in apposito prospetto dei dati relativi agli incassi ed ai discarichi dei ruoli rilevati nei bilanci camerali relativamente alle annuità dal 1998 al 2002 ancora in riscossione.

Obiettivo operativo: MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Migliorare la gestione della liquidità camerale incrementando i proventi finanziari

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	100	---	$\geq 20\%$

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

Azione: Avvio procedure di investimento

Individuazione di forme di investimento e quantificazione del livello di liquidità da investire entro il 30 aprile 2012. Attuazione di almeno n.2 investimenti.

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

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

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
CSI (livelli di servizio camerale)	100	---	≥ 8

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

Azione: Riduzione tempi per l'individuazione dei fornitori

Nella gestione delle procedure in economia assicurare che i tempi per l'individuazione del fornitore dal momento della richiesta della fornitura da parte degli uffici sia mediamente pari a giorni 30.

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: RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO

Individuare almeno n.2 misure dirette a garantire la razionalizzazione degli oneri di funzionamento

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Interventi di razionalizzazione degli oneri di funzionamento	100	---	>= 2

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

Azione: Analisi oneri di funzionamento

Predisporre, entro il 31 maggio 2012, uno studio diretto ad analizzare l'andamento e la composizione di almeno n.4 voci relative agli oneri di funzionamento per le quali possono essere individuate ulteriori misure di razionalizzazione

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

KPI Associati

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

Responsabili: ANNA FERRI

Unità organizzative coinvolte

A2 AREA 2 - ECONOMICO FINANZIARIA

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: PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE ALLA PROMOZIONE

Nell'ambito del monitoraggio della performance organizzativa dell'Ente, per l'anno 2012, occorrerà garantire un incremento delle risorse destinate alla promozione sia come oneri di bilancio che come temporaneo immobilizzo di liquidità (investimenti) pari almeno al 30%.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	100	---	>= 30 %

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

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%. Allo stato attuale, le incertezze circa i possibili sviluppi futuri, fanno prevedere un incremento del 30% nel 2012 rispetto al 2011 e un incremento al momento non quantificabile per quanto riguarda gli anni 2013 e 2014 rispetto all'anno precedente.

KPI Associati					
	Peso	Stato	Target		
Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	50	81	Anno: 2012	>=	30%
			Anno: 2013	>	0%
			Anno: 2014	>	0%
Variazione dei tentativi di conciliazione e mediazione avviate nell'anno rispetto all'anno precedente	50	---	Anno: 2012		---
			Anno: 2013	>=	1
			Anno: 2014	>=	1

Programma: DIFFUSIONE DELL'ADR

Risorse previste: 80.000

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 2011

KPI Associati			
	Peso	Stato	Target
Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	100	---	> 30 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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. 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

	Peso	Stato	Target	
Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche	100	---	Anno: 2012	>= 1
			Anno: 2013	>= 1
			Anno: 2014	>= 1

Programma: FAVORIRE LA TUTELA DELLA FEDE PUBBLICA

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

Risorse previste: 10.000

Obiettivo operativo: PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI

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

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	100	---	>= 50 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei prodotti

Elaborazione entro il 1° semestre 2012 dell'elenco delle aziende da sottoporre a controllo della sicurezza dei prodotti secondo le direttive impartite dal MSE per il progetto svim.
Conclusione delle ispezioni entro il 31 dicembre 2012.

Obiettivo operativo: ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE

Mantenere il livello di verifiche ed ispezioni metriche agli stessi livelli del 2011

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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 di almeno il 50% rispetto al 2011.

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 LA'MPLIAMENTO 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. Tale risultato è stato modificato rispetto quanto previsto fissato nel precedente Piano della Performance (incremento del 20% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e sulla base del possibile andamento previsto tenuto conto che il primo anno di riferimento del precedente piano era il 2011. La percentuale di incremento inoltre tiene conto del risultato atteso per l'anno 2011 pari al 10%. 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 si è ritenuto opportuno confrontare il numero dei nuovi mercati con i mercati del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011, periodo indicato nella relazione previsionale e programmatica approvata ad ottobre.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target	
Variazione del numero di imprese coinvolte negli interventi di internazionalizzazione rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2012	>= 20%
			Anno: 2013	>= 30%
			Anno: 2014	>= 40%
Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	50	---	Anno: 2012	>= 1
			Anno: 2013	>= 1
			Anno: 2014	>= 1

Programma: AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO

FAVORIRE L'AMPLIAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO

Risorse previste: 515.324

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 2011 considerando i contributi diretti della Camera alle imprese, i contributi ai consorzi export e la

partecipazione alle iniziative promosse dall'Ente.

KPI Associati

	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	---	>= 1,04 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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

1. Predisposizione, entro il 29 febbraio 2012, di un programma di iniziative di promozione all'estero 2. organizzazione e gestione della partecipazione delle imprese agli eventi, 3. predisposizione entro il 29 febbraio 2012 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: GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNALIZZAZIONE

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

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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

Predisposizione, entro il 31 marzo 2012, del questionario di una indagine di customer satisfaction indirizzata alle imprese beneficiarie dei servizi di internazionalizzazione

Obiettivo operativo: COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTERO

Assicurare un coordinamento con l'associazione Centro regionale per il Commercio Estero al fine di promuovere la massima partecipazione possibile di imprese teramane alle iniziative promosse dal Centro. Assicurare la partecipazione di almeno n.20 imprese teramane alle iniziative del Centro.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Numero di imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Estero	100	---	>= 20

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Attività di informazione e sensibilizzazione delle imprese

Attività di sensibilizzazione delle imprese teramane verso le iniziative di internazionalizzazione organizzate dal Centro Estero delle CCIAA d'Abruzzo. Garantire la diffusione delle iniziative organizzate dal Centro 30 gg prima dell'evento.

Obiettivo operativo: INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI

Impegno ad organizzare almeno una delle iniziative di internazionalizzazione per promuovere l'export in un nuovo mercato

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Organizzazione delle azioni propedeutiche all'individuazione di un nuovo mercato

L'attività è finalizzata a individuare un nuovo paese di sbocco delle esportazioni verso il quale organizzare una iniziativa di promozione. Le azioni sono rivolte all'analisi desk delle potenzialità di mercato entro il 30 aprile 2012 ed all'organizzazione dell'evento di promozione entro il 31.12.2012.

Area strategica: MARKETING TERRITORIALE

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

Obiettivo strategico: INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE

Intensificare le azioni di marketing territoriale attraverso la valorizzazione delle tradizioni enogastronomiche e delle potenzialità turistiche. In particolare,

a) 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. Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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. (risultato atteso anno 2011 $\geq 6\%$)

b) 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 si è ritenuto opportuno confrontare il numero di presenze con le presenze del periodo 2008/2010 anziché 2009/2011. Target atteso anno 2011 > 1 .

KPI Associati

	Peso	Stato	Target	
Variazione del numero di iniziative di marketing finanziate dall'Ente rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2012	\geq 6%
			Anno: 2013	\geq 6%
			Anno: 2014	\geq 7%
Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2012	$>$ 1
			Anno: 2013	$>$ 1
			Anno: 2014	$>$ 1

Programma: MARKETING TERRITORIALE

MARKETING TERRITORIALE

Risorse previste: 220.000

Obiettivo operativo: PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Progettare e promuovere iniziative di valorizzazione del territorio e dei prodotti tipici utilizzando al massimo le risorse previste dal bilancio.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	100	---	$\geq 90\%$

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Gestione attività di promozione iniziative camerali

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 31.3.2012. Divulgazione del bando entro il 30 aprile 2012. Gestione del bando entro il 31.12.2012.

Obiettivo operativo: MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE

Predisporre un sistema di monitoraggio dell'efficacia e dell'impatto delle politiche camerali di marketing territoriale da utilizzare per determinare l'effettivo importo del contributo da erogare a consuntivo. Garantire che, almeno all'80% delle istanze di contributo accolte venga applicato il predetto sistema di monitoraggio.

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Implementazione del sistema di monitoraggio dell'impatto prodotto dalle iniziative di marketing

Implementare un sistema di monitoraggio sugli effetti prodotti sul sistema economico locale dagli interventi dell'Ente camerale a favore dei soggetti terzi. Predisposizione, entro il 31.12.2012, di un documento che rappresenti le criticità individuate nell'applicazione del sistema di monitoraggio previsto dal bando.

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 al competitività delle pmi mediante un supporto all'incremento della propensione all'innovazione al miglioramento della qualità In particolare,

Assicurare a fine 2014 un incremento del 13% sia del numero delle imprese coinvolte nelle iniziative dell'Ente sia del numero delle imprese che hanno partecipato autonomamente ad iniziative ed hanno ricevuto contributo dall'Ente rispetto al triennio (2008/2010). Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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 anno 2011 $\geq 3\%$.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target	
Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'innovazione e la qualità rispetto alla media 2008/2010	50	---	Anno: 2012	\geq 3%
			Anno: 2013	\geq 3%
			Anno: 2014	\geq 4%
Variazione numero di imprese coinvolte nelle iniziative camerale per l'innovazione rispetto al triennio 2008/2010	50	---	Anno: 2012	\geq 3%
			Anno: 2013	\geq 3%
			Anno: 2014	\geq 4%

Programma: INNOVAZIONE E QUALITA'

Risorse previste: 264.099

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

Incrementare, rispetto al 2011, il numero di imprese partecipanti alle iniziative rispetto al 2011 finalizzate alla valorizzazione e promozione della qualità.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerale per promozione qualità rispetto all'anno precedente	100	---	$\geq 10\%$

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni di promozione della qualità dei prodotti e delle aziende locali

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

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

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 2011

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	100	---	>= 10 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni dirette a garantire una gestione efficiente dei bandi

Predisposizione ed approvazione dei bandi per la concessione di contributi alle imprese entro il 31 marzo 2012.

Individuazione di almeno n. 1 nuova misura di pubblicità del bando.

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".

KPI Associati

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

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni dirette a garantire il gradimento delle iniziative camerali

Predisposizione del questionario entro il 31 marzo 2012.

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

Obiettivo operativo: COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO INTERNO

Assicurare un coordinamento con il Centro regionale per il Commercio Interno al fine di promuovere la massima partecipazione possibile di imprese teramane alle iniziative promosse dal Centro. Assicurare che almeno 20 imprese teramane parteciperanno ad iniziative organizzate dal Centro.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Interno	100	---	>= 20

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Attività di sensibilizzazione delle imprese teramane verso le iniziative del centro interno

Attività di sensibilizzazione delle imprese teramane verso le iniziative di internazionalizzazione organizzate dal Centro Interno delle CCIAA d'Abruzzo. Garantire la diffusione delle iniziative organizzate dal Centro 30 gg prima dell'evento.

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 stabilmente per tutto il triennio.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Conseguimento del risultato previsto SI/NO	---	---	Anno: 2012 SI Anno: 2013 SI Anno: 2014 SI

Programma: LA CONOSCENZA DELL'ECONOMIA LOCALE

STUDI E RICERCHE ECONOMICHE

Risorse previste: 204.572

Obiettivo operativo: NUOVI STUDI

Realizzazione nel corso del 2012 di una analisi congiunturale o settoriali in più rispetto a quelle realizzate nel corso del 2011

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione numero indagini e studi rispetto all'anno precedente	100	---	> 1

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Elaborazione dati per la predisposizione dello studio

Ricerca ed elaborazione della base statistica propedeutica alla realizzazione dell'analisi entro il 31 luglio 2012

Obiettivo operativo: AUMENTARE GLI ACCESSI INTERNET

Stimolare l'interesse alle attività di studi economici prodotti dall'Ente mediante la verifica di un aumento, almeno del 10% rispetto all'anno precedente, degli accessi ad internet alla sezione studi e ai documenti

scaricati

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Variazione numero accessi internet rispetto all'anno precedente	100	---	>= 10 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni di sensibilizzazione

Promuovere, attraverso una serie di iniziative di comunicazione (giornata dell'economia, comunicati stampa, sito internet, news letter), la divulgazione on line del patrimonio statistico dell'Ente. In particolare garantire la diffusione trimestrale, tramite news letters, dei dati statistici consultabili on line.

Obiettivo operativo: COORDINAMENTO CON IL CRESA

Raccordo con il CRESA per l'elaborazione di n. 4 report trimestrali relativi all'indagine congiunturale.

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Numero report elaborati in collaborazione con il CRESA	100	---	>= 4

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni di coordinamento con il CRESA

Individuazione e comunicazione al CRESA, entro il 29 febbraio, delle aree tematiche che dovranno essere sviluppare ai fini della predisposizione dei report congiunturali a cadenza trimestrale.

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 nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (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.

KPI Associati					
	Peso	Stato		Target	
Variazione del numero di nuove imprese iscritte rispetto al triennio 2008/2010	50	---	Anno: 2012	>=	1%
			Anno: 2013	>=	1%
			Anno: 2014	>=	1%
Variazione del numero di nuove imprese femminili rispetto al triennio 2008/2010	50	---	Anno: 2012	>=	1%
			Anno: 2013	>=	1%
			Anno: 2014	>=	1%

Programma: SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'

Risorse previste: 280.000

Obiettivo operativo: INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI

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

KPI Associati			
	Peso	Stato	Target
Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	50	---	>= 30
Numero di nuove imprese femminili costituite nell'anno con finanziamento della Camera	50	---	>= 3

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni di diffusione

Predisposizione, entro il 31.3.2012, del bando per il finanziamento delle nuove imprese, con particolare riguardo a quelle femminili. Pubblicazione del bando e divulgazione (sito internet, conferenza stampa, comunicati stampa, ecc.).

Obiettivo operativo: FAVORIRE LA STABILIZZAZIONE DEI LAVORATORI

Favorire lo sviluppo occupazionale attraverso un sostegno economico alle imprese per la stabilizzazione dei lavoratori con contratti flessibili

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Lavoratori stabilizzati	100	---	>= 25

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni di diffusione

Predisporre, entro il 30 aprile 2012, il bando per l'erogazione di contributi alle imprese che stabilizzano i lavoratori che hanno un contratto di lavoro a tempo determinato. Pubblicazione del bando e divulgazione (sito internet, conferenza stampa, comunicati stampa, ecc.).

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. In particolare, 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; Il nuovo risultato atteso è stato ridefinito tenuto conto del risultato atteso fissato nel precedente Piano della Performance (incremento del 5% nel triennio rispetto al periodo 2008/2010) e del possibile andamento previsto tenuto conto che il primo anno del precedente piano era il 2011. Target 2011. >= 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.

KPI Associati					
	Peso	Stato		Target	
Variazione del numero di imprese beneficiarie di garanzie per l'accesso al credito	50	---	Anno: 2012	>=	2%
			Anno: 2013	>=	3%
			Anno: 2014	>=	3%
Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	50	---	Anno: 2012	>=	1
			Anno: 2013	>=	1
			Anno: 2014	>=	1

Programma: SOSTEGNO AL CREDITO

FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE PMI

Risorse previste: 2.350.000

Obiettivo operativo: INCREMENTO NUMERO IMPRESE AFFIDATE DAI CONSORZI FIDI

Incrementare almeno del 10% rispetto all'anno 2011, il numero di imprese affidate mediante i consorzi fidi che godono del contributo camerale

KPI Associati			
	Peso	Stato	Target

	Peso	Stato	Target
Incremento imprese affidate tramite i Consorzi fidi rispetto all'anno precedente	100	---	>= 10 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Diffusione dell'iniziativa

Predisporre, entro il 31.12.2012, un prospetto riepilogativo del numero di imprese beneficiarie dei contributi erogati dai Consorzi fidi finanziati dall'Ente camerale nell'anno 2011 al fine di monitorare la variazione rispetto al 2012.

Obiettivo operativo: FONDO DI ROTAZIONE

In relazione al fondo di rotazione, di € 1.500.000, 00, costituito a favore delle PMI che vantano crediti nei confronti della PA locale, favorire la massima pubblicità dello strumento in modo da massimizzare il suo utilizzo nel corso del 2012

KPI Associati

	Peso	Stato	Target
Crediti finanziati con le risorse del fondo di rotazione	100	0	> 80 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

Azione: Azioni per garantire l'efficienza della gestione del fondo

Assicurare il rispetto delle scadenze previste dal bando approvato dalla Giunta camerale per la trasmissione all'istituto bancario dell'elenco delle ditte da finanziare.

Obiettivo operativo: CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE

Incrementare il numero delle imprese beneficiarie di contributi per abbattimento tassi di interesse

KPI Associati

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

	Peso	Stato	Target
Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'abbattimento dei tassi d'interesse	100	---	>= 10 %

Responsabili: SALVATORE FLORIMBI

Unità organizzative coinvolte

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

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.

