



Camera di Commercio, Industria,
Artigianato e Agricoltura
Pescara

Piano della Performance

anno 2011

C.C.I.A.A. Pescara



1. PIANO DELLA PERFORMANCE

2. LA CAMERA DI COMMERCIO

2.1 Chi siamo

2.2 Cosa facciamo

2.3 Come operiamo

3. ANALISI DEL CONTESTO

3.1 Analisi del contesto esterno

3.2 Analisi del contesto interno

4. ALBERO DELLA PERFORMANCE, OBIETTIVI STRATEGICI E OBIETTIVI OPERATIVI

4.1 Albero della performance

4.2 Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

5. IL PROCESSO DI FORMAZIONE DEL PIANO

5.1 Raccordo e integrazione dei documenti e delle fasi di programmazione

5.2 Soggetti coinvolti

5.3 Azioni per il miglioramento

ALLEGATI



1. IL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il Piano della performance è il documento di programmazione previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, come strumento per assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance. L'adozione del documento presso il sistema delle Camere di Commercio, oltre a consentire l'adempimento degli obblighi previsti dal decreto 150, rappresenta per le Camere una occasione per gestire in maniera integrata e coordinata i diversi strumenti di pianificazione e programmazione già previsti dal Decreto Legislativo n.254 del 2005. Il Piano della Performance è parte integrante del ciclo di gestione della performance e ne rappresenta uno dei principali strumenti. In particolare, il Piano della Performance deriva gli indirizzi di pianificazione strategica dal Programma Pluriennale ed elabora i contenuti della strategia e della programmazione dell'Ente Camerale, in coerenza con i contenuti della Relazione previsionale e programmatica, mediante la selezione di obiettivi ed il collegamento a questi di indicatori. Al fine di favorire una rappresentazione complessiva ed una comunicazione logica ed efficace, la strategia è articolata all'interno del Piano della Performance in programmi e obiettivi strategici e operativi. Pertanto, con la definizione della struttura e dei contenuti del Piano della Performance, gli organi di indirizzo identificano la performance complessiva dell'Ente Camerale e forniscono il quadro generale nell'ambito del quale si sviluppa l'intero Ciclo di Gestione della Performance. Il Piano definisce dunque gli obiettivi fondamentali dell'azione camerale sui quali si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

2. LA CAMERA DI COMMERCIO

2.1. Chi siamo

2.2. Cosa facciamo

2.3. Come operiamo

[Per i contenuti di questa sezione si rimanda al sito web istituzionale all'indirizzo www.pe.camcom.it]

3. ANALISI DEL CONTESTO

3.1. Analisi del contesto esterno

3.2. Analisi del contesto interno

Per i contenuti di questa sezione si rimanda ai medesimi paragrafi del documento "Relazione previsionale e programmatica 2011"

4. ALBERO DELLA PERFORMANCE, OBIETTIVI STRATEGICI E OBIETTIVI OPERATIVI

4.1. Albero della performance

La Camera di commercio di Pescara ha individuato le seguenti cinque aree strategiche di attività:

1. Gestione risorse camerali
2. Sostegno allo sviluppo delle imprese per il rilancio competitivo
3. Marketing territoriale
4. Semplificazione ed innovazione dell'azione amministrativa
5. Regolazione del Mercato

Ciascuna delle aree strategiche viene ad essere definita nell'ambito delle normative di riferimento, tenendo in considerazione che l'obiettivo principale dell'Ente camerale è quello di promuovere il territorio provinciale attraverso misure che possano direttamente o indirettamente favorire le attività economiche e i consumatori operanti nella provincia di Pescara. In questo contesto la **Gestione delle risorse camerali** è intesa quale presidio di medio lungo periodo degli equilibri di bilancio sia sul piano economico che su quello patrimoniale. **Il sostegno allo sviluppo delle imprese per il rilancio competitivo** intende favorire lo sviluppo sui mercati domestici e su quelli esteri attraverso le iniziative promosse dalla Camera di Pescara in sinergia con il Centro estero delle Camere di Commercio d'Abruzzo, con la Regione Abruzzo e con l'Unioncamere Abruzzo. **Il Marketing territoriale** enfatizza le politiche volte a rendere più attrattivo il territorio pescarese per le imprese ed i consumatori e la comunità degli stakeholder, ivi compreso il superamento del divario digitale dei singoli territori. La **Semplificazione ed innovazione dell'azione amministrativa** viene intesa utilizzo, nell'ambito delle normative di riferimento, degli strumenti telematici per incrementare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati all'utenza, individuando strumenti digitali più moderni che favoriscano il dialogo telematico fra cittadini, imprenditori e uffici camerali. La **Regolazione del mercato** ricomprende le iniziative tese a far rispettare le normative emanate in tema di difesa dei consumatori, l'incremento nell'utilizzo degli strumenti di giustizia alternativa e il controllo della conformità dei prodotti e servizi utilizzati nelle transazioni economiche. Ad ognuna delle aree strategiche vengono ricondotte le priorità strategiche (in seguito denominate "obiettivi strategici") declinate annualmente nella Relazione previsionale e programmatica. Gli obiettivi strategici individuano in modo sintetico l'effetto finale che ci si propone di produrre in termini di risposta alla domanda del territorio di riferimento, nonché l'impostazione generale della specifica attività che si ritiene possa essere messa in atto per conseguirlo (descrizione dell'obiettivo). Gli obiettivi strategici hanno in linea generale durata triennale, in coerenza con quanto disposto dal Decreto. Per ciascuno degli obiettivi vengono individuati uno o più indicatori di *outcome* che misurano l'impatto delle politiche attuate dall'Ente. Per ogni obiettivo strategico è compilata una scheda di programmazione contenente la descrizione dell'obiettivo ed i KPI (key performance indicator) necessari per la misurazione e la valutazione dei risultati ad esso associati.

4.2. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Ogni obiettivo strategico è articolato in obiettivi operativi per ciascuno dei quali sono previste specifiche azioni e vanno definite responsabilità, risorse, indicatori e *target*. Ogni obiettivo operativo può essere misurato tramite indicatori di *output*, di efficienza ed efficacia (riferiti alle risorse umane e



materiali utilizzate, di qualità dei servizi erogati, ecc.) e di qualità. Per ogni obiettivo operativo è compilata una scheda di programmazione contenente la descrizione dell'obiettivo e gli elementi necessari per la misurazione e la valutazione dei risultati ad esso associati. Ad ogni dirigente o responsabile di unità organizzativa possono essere assegnati uno o più obiettivi strategici e/o operativi. Inoltre, è possibile assegnare obiettivi in "quota parte" se si tratta di obiettivi su cui vi è corresponsabilità. Gli obiettivi gestionali fanno riferimento alle unità organizzative con provvedimento del dirigente competente successivo all'adozione del presente documento. La valutazione della performance organizzativa terrà conto anche degli indicatori di natura economico-finanziaria utili a fornire elementi sullo stato di salute dell'amministrazione in una logica di benchmarking. Obiettivi strategici e operativi sono descritti nell'Allegato A al presente documento.

5. IL PROCESSO DI FORMAZIONE DEL PIANO

5.1 Raccordo e integrazione dei documenti e delle fasi di programmazione

All'atto del suo insediamento il Consiglio camerale elabora il **Programma Pluriennale** che ha quale orizzonte temporale il mandato dell'organo politico amministrativo (art. 4, DPR n.254/05). In questo documento che l'organo politico definisce il proprio mandato istituzionale, la *mission* e la vision dell'Ente e le priorità strategiche che intende realizzare nell'ambito del mandato.

Ai sensi dell'art. 11 del Decreto Legislativo n.150/09 l'Organo Politico amministrativo approva un altro documento strategico che fornisce input al Ciclo di gestione della Performance: il **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**, da aggiornare annualmente, che indica le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità in coerenza con le priorità strategiche definite nel programma pluriennale, o con la loro attualizzazione, viene predisposta la **Relazione previsionale programmatica**, sulla base delle indicazioni fornite dagli organi di indirizzo. Come previsto dall'art 5 del D.lgs. n.254/2005 la Relazione previsionale e programmatica ha carattere generale e illustra i programmi che si intendono attuare nell'anno di riferimento, in rapporto alle caratteristiche ed ai possibili sviluppi dell'economia locale e al sistema delle relazioni con gli organismi pubblici e privati operanti sul territorio, specificando, altresì, le finalità che si intendono perseguire e le risorse a loro destinate. Il documento è approvato dal Consiglio camerale entro il **31 ottobre**.

Una volta elaborato il quadro strategico per l'esercizio successivo, la dirigenza camerale avvia il processo di elaborazione del Piano della performance avvalendosi dell'ausilio tecnico dell'Organismo indipendente di valutazione. Nell'ambito di tale processo vengono definiti gli obiettivi operativi e la ripartizione di risorse, che consentono, entro il **31 Dicembre** l'elaborazione e l'approvazione del **preventivo economico** e del **budget direzionale**, in coerenza con gli obiettivi operativi indicati nel Piano.

Ai sensi dell'articolo 10 del D.lgs. n.150/2009 **entro il 31 gennaio** dell'anno successivo viene approvato "il **Piano della performance** da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.



Il particolare il Ciclo di gestione della performance si fonda su tre leve, per ciascuna delle quali il D.lgs. n.150/2009 fornisce precise e dettagliate indicazioni:

- la performance; si tratta del contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che le varie componenti organizzative dell'ente (individui, gruppi di individui, unità organizzative) e l'ente stesso nel suo complesso apportano attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi dell'Ente ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni della collettività in vista dei quali l'Ente è stato costituito;
- la premialità; si tratta di un forte - ed effettivo - collegamento tra la misurazione e valutazione delle performance organizzative e la misurazione e valutazione delle performance individuali. Collegamento propedeutico all'utilizzo degli strumenti di incentivazione e sviluppo delle professionalità che operano nell'ente;
- la trasparenza; viene in rilievo il processo attraverso il quale l'ente rende realmente accessibile ai propri utenti e a tutti i soggetti portatori di interessi di riferimento (stakeholder) il proprio operato. La trasparenza è, infatti, intesa come accessibilità totale (...) *“delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione (...)”* (articolo 11, comma 1, del Decreto).

5.2 Soggetti coinvolti

Alla redazione del presente piano hanno contribuito il Segretario Generale, il personale dirigente, i responsabili degli uffici mentre l'attività di raccordo e messa a sistema è stata realizzata dalla UOC Organizzazione Risorse Umane. In questa attività ci si è avvalsi del supporto del Nucleo di Valutazione nelle more del costituendo Organismo indipendente di valutazione (OIV). In fase di prima attuazione il presente Piano della Performance, tenendo conto dei primi adempimenti al Decreto Legislativo n.150/09 approvati con Deliberazione di Giunta n.8 del 25/01/2011, ha rappresentato un banco di esperienza per gli uffici camerali che consentirà entro il 31 gennaio 2012 di approvare nei tempi il Piano della Performance 2012. Parimenti sarà necessario elaborare ed adottare il Sistema di misurazione e valutazione della performance, procedere alla modifica del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, per le parti che sarà necessario adeguare ed adottare un sistema di diagnosi (Check) per l'analisi dello stato di attuazione del Ciclo di gestione della performance.

5.3 Azioni per il miglioramento

Il presente Piano della performance in considerazione della prima applicazione di tale strumento e della necessità di raccordare lo stesso con gli altri documenti di programmazione dell'Ente già predisposti, individua attività legate ad obiettivi di carattere annuale e pluriennale.

Per il 2012, seguendo un approccio graduale e tenendo in considerazione quanto suggerito dalla CIVIT con la deliberazione n. 89/2010 si opererà con indicatori che dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche :



Qualità dell'indicatore

- Comprensibilità (chiaro, contestualizzato, concreto, non ambiguo)
- Rilevanza (si riferisce a programmi, utile e significativo per gli utilizzatori)
- Confrontabilità (permette comparabilità nel tempo tra diverse organizzazioni e standard)
- Fattibilità (fattibile in termini finanziari, temporali e di sistemi informativi alimentanti)
- Affidabilità (rappresenta accuratamente ciò che si sta misurando)
- Giudizio complessivo (si basa su dati di qualità)

Analoga attività di valutazione potrà essere condotta sulla qualità di target individuati (cfr delibera CIVIT n. 89/2010.).

Qualità del Target

Strategia	Questo target è allineato con gli obiettivi strategici dell'organizzazione?
Performance	Questo target è abbastanza ambizioso?
Attenzione	Questo target attira veramente l'attenzione?
Azione	È probabile che questo target stimoli un'azione pronta e significativa?
Costo	Si ripagherà il costo di raccogliere e analizzare i dati?
Abilità	Avrà il singolo responsabile l'abilità di raggiungere questo target?
Processo	Il processo sottostante consentirà il raggiungimento di questo target?
Feedback	Verrà fornita una risposta, per mostrare i progressi in relazione a questo target?
Riconoscimento	Sarà dato un riconoscimento (monetario o altro) se sarà conseguito questo target?
Accettazione	Il target assegnato è accettato dall'individuo/gruppo responsabile?
Comportamenti	Quali comportamenti non voluti potrebbero essere stimolati dall'uso di questo target?



ALLEGATO A

AREA STRATEGICA 1 : GESTIONE DELLE RISORSE CAMERALI

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1. Aumentare la capacità dell'Ente di valorizzare la professionalità, l'impegno profuso dei dirigenti, delle PO e dei dipendenti, adottando un sistema di incentivazione del personale di tipo meritocratico in grado di coniugare obiettivi individuali coerentemente con gli obiettivi dell'Ente

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: Elaborazione di un nuovo sistema di valutazione delle performance per tutti i dipendenti*
- *Indicatore 2: Misurazione della PSI (people satisfaction index)*

OBIETTIVI OPERATIVI 1.1

Descrizione

- Riformulare il nuovo Regolamento Uffici e Servizi
 - Riformulare il nuovo Statuto
 - Predisposizione di nuove schede di valutazione della performance dei dipendenti
-

OBIETTIVO STRATEGICO 1.2 Migliorare l'equilibrio economico e patrimoniale dell'Ente (A)

Indicatore di outcome

- *Incrementare la rapidità di attivazione delle azioni di recupero coattivo mediante emissioni di ruoli o liste di carico*
- *Riallineare gli archivi contabili del diritto annuale con le poste iscritte a bilancio dell'Ente*

OBIETTIVI OPERATIVI 1.2

Descrizione

- miglioramento della rigidità di bilancio mediante incremento dei tassi di riscossione del diritto annuale
 - incremento qualitativo della rappresentazione patrimoniale mediante la progressiva pulizia dei crediti inesigibili
 - incremento di redditività conseguente ad un aumento dei proventi diversi
-



OBIETTIVO STRATEGICO 1.3 Migliorare l'equilibrio economico e patrimoniale dell'Ente (B)

Indicatore di outcome

- 1) Migliorare la rigidità economica della gestione camerale;
- 2) Valorizzazione del patrimonio camerale;
- 3) Assicurare una adeguata copertura degli investimenti valutandone la sostenibilità.
- 4) Risultato economico del triennio in equilibrio.

OBIETTIVI OPERATIVI 1.3

Descrizione

- Contenimento delle spese di funzionamento e del personale mediante la revisione dei contratti con i fornitori per quanto riguarda i contratti in scadenza
- Incremento della valorizzazione delle immobilizzazioni materiali
- Mantenimento dell'equilibrio patrimoniale
- Garantire adeguata copertura finanziaria agli investimenti programmati per il periodo di osservazione
- Garantire il rispetto degli obiettivi di pareggio di bilancio annuale senza sensibili utilizzi di avanzi di amministrazione patrimonializzati

AREA STRATEGICA 2 : SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DELLE IMPRESE PER IL RILANCIO COMPETITIVO

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1. Incrementare la competitività delle imprese pescaresi nei mercati internazionali

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: partecipanti pescaresi ad iniziative di internazionalizzazione anno T / T-1*
- *Indicatore 2: CSI internazionalizzazione*
- *Indicatore 3: % di imprese pescaresi che hanno attivato contatti commerciali con l'estero successivamente all'evento*
- *Indicatore 4: % di imprese pescaresi partecipanti alle iniziative di internazionalizzazione sul totale delle imprese partecipanti*

OBIETTIVI OPERATIVI 2.1

Descrizione

- Sviluppare attività progettuale per acquisire risorse aggiuntive rispetto a quelle disponibili dell'Ente e
- Ridurre il costo unitario per impresa partecipante ad iniziative di internazionalizzazione



OBIETTIVO STRATEGICO 2.2. Sostenere lo sviluppo delle imprese pescaresi mediante la concessione di contributi a Confidi e stipula di convenzioni bancarie per la fruizione di credito agevolato all'imprenditoria femminile

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. imprese femminili pescaresi che usufruiscono dell'agevolazione*
- *Indicatore 2: risultanze CSI Confidi beneficiari contributi*
- *Indicatore 3: n. Confidi pescaresi beneficiari*

OBIETTIVI OPERATIVI 2.2

Descrizione

- Incrementare il numero dei beneficiari dei programmi di sostegno al credito
- Profilare le imprese al femminile che chiedono di partecipare al programma di sostegno al credito

OBIETTIVO STRATEGICO 2.3 Valorizzare e qualificare il tessuto imprenditoriale della provincia di Pescara attraverso azioni mirate al sostegno della cultura di impresa (controllo gestione, sistemi di qualità, ecc..)

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. imprese pescaresi che usufruiscono di contributi per la certificazione di qualità*
- *Indicatore 2: n. imprese pescaresi che usufruiscono di contributi per l'impianto dei sistemi di CDG*
- *Indicatore 3: risultanze CSI imprese beneficiarie agevolazioni contributi qualità e CDG*

OBIETTIVI OPERATIVI 2.3

Descrizione

- Coinvolgere almeno dieci operatori economici sui temi del controllo di gestione
- Coinvolgere almeno venti operatori economici sui temi dei programmi di qualità
- Incrementare il numero degli iscritti al BIRTT 2011 rispetto al 2010
- Creare le condizioni per realizzare una fiera sul tema della green economy (Emergenze) nell'anno 2012

OBIETTIVO STRATEGICO 2.4 Valorizzare e qualificare il tessuto imprenditoriale della provincia di Pescara attraverso la partecipazione a fiere nazionali

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. imprese che partecipano alle fiere di rilevanza locale e nazionale*
- *Indicatore 2: n. contatti commerciali tra le PMI partecipanti alla fiera e le aziende regionali*
- *Indicatore 3: risultanze CSI imprese partecipanti alle fiere*



OBIETTIVI OPERATIVI 2.4

Descrizione

- Realizzare una fiera sulle eccellenze del tipico agroalimentare d'Abruzzo
 - Realizzare una fiera sulle eccellenze dell'artigianato tipico d'Abruzzo
-

AREA STRATEGICA 3 : MARKETING TERRITORIALE

OBIETTIVO STRATEGICO 3.1. Sviluppare, di concerto con gli attori istituzionali locali, l'attrattività del territorio mediante la valorizzazione delle infrastrutture portuali, aeroportuali, logistiche e agroalimentari, lo sviluppo delle produzioni tipiche e certificate e delle competenze professionali distintive e di eccellenza in collaborazione con le istituzioni formative del territorio

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: elaborazione di un report annuale sui dati sviluppati da Aeroporto – SAGA – INTERPORTO- CENTRO AGROALIMENTARE*
- *Indicatore 2: procedimento di estensione della banda larga ai comuni del "cratere"*
- *Indicatore 3: totale imprese coinvolte dal progetto Punto Zero e n. hot spot predisposti nel territorio*
- *Indicatore 4: n. imprese certificate anno T / n. imprese certificate anno T-1*

OBIETTIVI OPERATIVI 3.1

Descrizione

- Valorizzazione delle produzioni certificate attraverso l'aumento delle imprese con produzioni certificate
 - Sistematizzare le azioni di internazionalizzazione in sinergia con il Centro estero e la Regione Abruzzo
 - Incrementare il totale delle figure professionali formate attraverso percorsi post – laurea sui temi giuridico economici connessi alle tematiche marittimo portuali
 - Valorizzazioni delle alte professionalità attraverso le borse di studio intitolate alla memoria di G. Ferri ex Presidente della CCIAA di Pescara
 - Avviare uno studio di fattibilità sul progetto "Digital Divided" da concludersi entro la fine del 2011
-



AREA STRATEGICA 4 : SEMPLIFICAZIONE ED INNOVAZIONE DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1. Incrementare la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso l'esplicitazione dei livelli di servizio che l'Ente si impegna ad assicurare ed a garantire e l'immediata conoscibilità degli eventi e delle attività offerti

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. uscite annue su carta stampata – testate televisive - testate online per evento / n. eventi che l'Ente decide di comunicare*
- *Indicatore 2: rilevazione della brand reputation*
- *Indicatore 3: documentazione invita via PEC (Delibere)*
- *Indicatore 4: tempo di pubblicazione delle Delibere*

OBIETTIVI OPERATIVI 4.1

Descrizione

- Attivare i servizi del portale camerale al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza della comunicazione dell'Ente
- Monitorare il gradimento dell'immagine dell'Ente

OBIETTIVO STRATEGICO 4.2. Promuovere la multicanalità di accessi ai servizi camerali

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: CSI crescente nel triennio 2011 -2013*
- *Indicatore 2: n. accessi sito web nella parte inerente al Registro Imprese Albo Artigiani Albi e Ruoli al tempo $T < T+1 < T+2$*

OBIETTIVI OPERATIVI 4.2

Descrizione

- Migliorare la gestione dei contatti con l'utenza anche attraverso il ricorso alla multicanalità

OBIETTIVO STRATEGICO 4.3. Raggiungere una % di comunicazioni Registro Imprese gestite tramite PEC pari al 100 %

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: comunicazioni gestite tramite PEC / totale comunicazioni pervenute al Registro Imprese*



OBIETTIVI OPERATIVI 4.3

Descrizione

- Digitalizzazione dei flussi informativi a supporto dell'attività dell'Ente

OBIETTIVO STRATEGICO 4.4. Garantire sufficienti livelli di qualità nell'erogazione dei servizi camerali

Indicatore di outcome

Indicatore 1: n. pratiche evase entro 5 giorni / numero pratiche pervenute al netto delle sospese

OBIETTIVI OPERATIVI 4.4

Descrizione

- Miglioramento della qualità delle informazioni contenute nelle anagrafiche camerali
- Ottenere il rinnovo della certificazione di qualità garantendo opportuni livelli di servizio per quanto riguarda la gestione delle pratiche al Registro delle Imprese e le attività regolamentate

OBIETTIVO STRATEGICO 4.5. Ridurre i tempi di attesa al front office e riscontro istanze pervenute entro 30 gg

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: tempi medi di gestione contatti*
- *Indicatore 2: % numero istanze riscontrate entro 30 gg*

OBIETTIVI OPERATIVI 4.5

Descrizione

- Miglioramento della qualità di gestione dei servizi all'utenza con particolare riferimento all'attivazione di nuove metodologie di monitoraggio relativamente alla gestione del front office e della tempistica di elaborazione delle istanze pervenute all'Ufficio Diritto Annuale

OBIETTIVO STRATEGICO 4.6. Progressiva implementazione flussi procedurali telematici anche mediante assistenza a Comuni della Provincia per attivazione sportelli SUAP

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. procedimenti trasformati da cartacei a telematici*



OBIETTIVI OPERATIVI 4.6

Descrizione

- Innovazione e semplificazione amministrativa per mezzo della telematizzazione dei servizi e la de materializzazione dei flussi documentali

AREA STRATEGICA 5 : REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO E DELLA FEDE PUBBLICA

Descrizione

A seguito del decreto legislativo 28/2010, che ha introdotto per diverse materie l'obbligatorietà della mediazione, è essenziale porsi quale punto di riferimento in materia per il settore delle imprese e dei consumatori. A nostro favore in tal senso l'esperienza già maturata nel settore (CCIAA Pescara è accreditata quale Servizio di Conciliazione dal 2008), e l'impegno ad una continua e crescente qualità nel servizio reso; punti critici l'eccessivo numero di Organismi di mediazione recentemente accreditatisi al Ministero, non sempre pienamente coerenti rispetto alle tariffe imposte dal decreto ministeriale, che dunque alterano il libero mercato della concorrenza, nonchè l'attesa degli esiti del giudizio di costituzionalità della riforma.

Supportare a livello strategico la semplificazione delle procedure giudiziali civili sviluppando i servizi di mediazione e la loro diffusione tra le imprese ed i cittadini. La Camera di Commercio si impegna ad offrire un servizio di qualità garantendo un buon livello di soddisfazione dell'utenza (CSI).

OBIETTIVO STRATEGICO 5.1. Supportare a livello strategico la semplificazione delle procedure giudiziali civili sviluppando i servizi di mediazione e la loro diffusione tra le imprese ed i cittadini. La Camera di Commercio si impegna ad offrire un servizio di sufficiente qualità garantendo un buon livello di soddisfazione dell'utenza (CSI).

Indicatore di outcome

- *Totale procedure mediazione gestite nel corso del triennio 2011-2013 crescente*
- *CSI mediazione crescente nel triennio fino alla soglia CSI >= 3,8*

OBIETTIVI OPERATIVI 5.1

Obiettivo operativo 5.1.1

Descrizione

Garantire sufficienti livelli di qualità nei servizi offerti all'utenza attraverso il miglioramento del tasso di evasione entro 20gg del Registro Protesti



Obiettivo operativo 5.1.2

Descrizione

Attivare e promuovere la mediazione civile

Obiettivo operativo 5.1.3

Descrizione

Innovare e rendere efficiente la gestione del servizio ADR attraverso il ricorso alla de materializzazione dei flussi documentali

Obiettivo operativo 5.1.4

Descrizione

Garantire sufficienti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza attraverso il miglioramento della gestione delle sanzioni (RI / REA)

OBIETTIVO STRATEGICO 5.2. Aumentare l'importanza dell'ente nelle azioni di tutela della fede pubblica mediante attività di prevenzione e vigilanza

Indicatore di outcome

- *Indicatore 1: n. ispezioni realizzate / n. ispezioni previste*
- *Indicatore 2: realizzazione nel corso del 2011 delle iniziative di formazione/informazione in materia di sicurezza prodotti*
- *Indicatore 3: attivazione convenzione con le forze dell'ordine per attività congiunta di vigilanza nel corso dell'anno 211 e 2012*

Obiettivo operativo 5.2.1

Descrizione

Realizzazione di almeno il 75% delle ispezioni previste nel protocollo siglato con il Ministero

NB: Per l'esatta quantificazione dei KPY strategici si rimanda a quanto riportato nel Piano della Performance allegato al presente documento.

GLI OBIETTIVI OPERATIVI

ALLEGATI

Per l'esatta quantificazione dei KPY operativi e delle connesse azioni si rimanda a quanto riportato nel Piano della Performance allegato al presente documento.