Allegato “A”

Il sistema di misurazione e valutazione della CCIAA di Teramo per l’anno 2011

Adeguamento dei sistemi di misurazione e valutazione ai sensi del dlgs 150/2009

Fino all'anno 2010, le risorse del Fondo destinate all'erogazione dei compensi diretti ad incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi, in parte messi a disposizione dall'Amministrazione camerale con fondi propri di bilancio, ai sensi dell'articolo 15, comma 5, del CCNL 1/4/1999, erano ripartiti sulla base di un sistema di valutazione permanente, approvato nell'anno 2005, in grado di misurare la performance individuale con particolare riferimento al rendimento, alla flessibilità, alle competenze ed alle prestazioni, all'arricchimento professionale e valorizzando il contributo del singolo nel conseguimento degli obiettivi di gruppo. Dalla verifica del conseguimento degli obiettivi fissati e dalle risultanze del processo di valutazione il sistema faceva dipendere l'erogazione dei compensi, differenziati in sei fasce di merito a cui corrispondevano le percentuali di erogazione del premio incentivante.

Tale sistema di valutazione è stato sostanzialmente revisionato dal documento elaborato sulla base delle disposizioni previste dal D.Lgs n.150/2009, approvato dalla Giunta camerale in data 21 dicembre 2010 e successivamente in data 20.12.2011.

Il nuovo sistema, così come previsto dal D. Lgs n.150/2009, oltre alla valutazione della performance individuale, prevede anche la misurazione e la valutazione della performance organizzativa. Le nuove regole definite in tale documento troveranno definitiva applicazione nei prossimi esercizi; in particolare, secondo quanto previsto dall'articolo 6 del D. Lgs. n. 141/2011, gli aspetti legati alla differenziazione in fasce retributive di merito troveranno applicazione dalla prossima tornata contrattuale.

In particolare, per l'anno 2011 e fintanto che i contratti collettivi non disciplineranno la differenziazione in fasce retributive di merito, la performance individuale, continuerà ad essere valutata con il sistema di valutazione approvato dalla Giunta camerale nell'anno 2005, mentre la performance organizzativa dovrà essere definita valutata e valutata sulla base degli elementi e dei principi esplicitati nel sistema predisposto ai sensi del D. Lgs n.150/2009 approvato dalla Giunta nella seduta del 21.12.2011.

In particolare, occorre precisare che la performance organizzativa deve prendere in considerazione i risultati prodotti dall'Ente camerale nel suo insieme o da singole articolazioni organizzative e deve essere valutata considerando i seguenti cinque ambiti previsti dalla delibera 104 della CIVIT:

- Grado di attuazione della strategia;
- Portafoglio delle attività e dei servizi;
- Salute dell'amministrazione;
- Impatto dell'azione amministrativa - outcome;
- Il confronto con le altre amministrazioni – benchmarking.

Inoltre, la performance organizzativa rappresenta il presupposto per l'attribuzione del compenso incentivante. Così come rappresentato nel sistema di misurazione e valutazione predisposto ai sensi del D. Lgs n.150/2009, anche per l'anno 2011, le risorse destinate al finanziamento della produttività e/o risultato vengono suddivise in due componenti: produttività collettiva e produttività individuale.

La *prima componente* è finanziata con il 30% della totalità delle risorse disponibili per collaboratori, per singola PO/AP e per singolo Dirigente e con il 50% della retribuzione di risultato per il Segretario Generale. Tale importo sarà destinato al finanziamento dell'incentivo solo nel caso di raggiungimento di un livello minimo (cancello) di "Performance Organizzativa di Ente" non inferiore al 60%. In questo modo si garantisce un sistema di incentivazione collettiva che premia indistintamente tutto il personale con il raggiungimento di un certo livello di "Risultati di Ente". La Performance Organizzativa di Ente è determinata dall'OIV in fase di rendicontazione sulla base della valutazione dei cinque ambiti previsti dalla delibera 104 della CIVIT sopra elencati.

In presenza di risultati positivi della performance organizzativa la quota di produttività collettiva da attribuire alle diverse categorie di soggetti è così determinata:

- in misura proporzionale, pari al 50%, delle risorse stanziate, per il Segretario Generale;
- in misura proporzionale, pari al 30%, delle risorse stanziate, per i titolari di PO/PA e per i Dirigenti;
- in misura proporzionale, pari al 30%, del totale delle risorse stanziate per i dipendenti graduata in funzione della diversa categoria contrattuale di appartenenza. Così come rappresentato nel prospetto che segue, al crescere della categoria contrattuale di appartenenza, è previsto un incremento del 33%.

FATTORI MOLTIPLICATIVI PRODUTTIVITA' PER CATEGORIA			
A	B	C	D
1,00	1,33	1,66	2,00

La *seconda componente* (produttività individuale) è finanziata con il 70% delle risorse previste in bilancio, per l'anno 2011, per i dipendenti, verranno seguite le regole previste dal nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance, fatta eccezione per il collocamento del personale nelle fasce di merito. In particolare, i risultati percentuali di PI, espressi in centesimi, scaturenti dall'applicazione del nuovo sistema, saranno rapportati ai punteggi, espressi in quarantanovesimi, previsti per le fasce di merito del vecchio sistema. Per i titolari di PO/AP, Dirigenti e Segretario

Generale saranno utilizzate integralmente le regole previste dal nuovo sistema di misurazione e valutazione.

Si precisa che non sono stabiliti limiti numerici di personale da collocare nelle predette fasce e che gli obiettivi sono quelli previsti nel piano triennale della performance approvato dalla giunta camerale il 31 gennaio 2011ed assegnati con appositi provvedimenti dirigenziali.

In linea con quanto già realizzato negli anni precedenti ed al fine di assicurare una graduale applicazione delle disposizioni previste dal D. Lgs n.150/2009 e dalle delibere Civit, nel 2011, occorrerà procedere ad una maggiore differenziazione dei giudizi e dei relativi punteggi.

Inoltre, nella valutazione della performance individuale del personale non dirigente verranno considerate le seguenti regole di carattere generale:

- i dipendenti che superano 120 giorni di assenza effettivi, esclusi i periodi di congedo ordinario, nel corso dell'anno non hanno diritto alla produttività collettiva. Fanno eccezione le assenze per maternità (solo astensione obbligatoria), per interdizione per complicanze nella gravidanza e per distacco sindacale.
- in sede di valutazione della produttività individuale i giorni di assenza per qualsiasi motivo, anche in numero superiore al limite di cui al punto precedente, non rilevano in quanto tali, ma influiscono sul punteggio e sul collocamento nelle fasce di merito.

Le eventuali economie derivanti dalle riduzioni dei compensi individuali saranno riportate nei fondi per la produttività dell'anno successivo.

In via transitoria, per l'anno 2011 e e fintanto che i contratti collettivi non disciplineranno la differenziazione in fasce retributive di merito la valutazione della Performance individuale sarà effettuata dai seguenti soggetti:

- Giunta camerale per quanto riguarda il Segretario Generale ed i Dirigenti;
- I dirigenti, su proposta dei titolari di PO/AP, per quanto riguarda il personale non dirigente.

Tutto ciò premesso, per procedere all'attribuzione del compenso incentivante dell'anno 2011, occorre definire gli indicatori in base ai quali valutare i cinque ambiti della performance organizzativa della Camera di Commercio di Teramo.

In base delle indicazioni fornite dalle delibere Civit sopra richiamate, le tipologie di KPI che possono essere utilizzate per il monitoraggio della performance dell'Ente in relazione ai diversi ambiti di misurazione sono i seguenti:

AMBITI DI MISURAZIONE	SISTEMI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE	TIPOLOGIE DI KPI
GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA	• Piano della performance	• KPI strategici definiti nel piano triennale della performance
ATTIVITÀ E SERVIZI	• Piano della performance • Carta dei servizi • Pareto	• KPI su obiettivi operativi definiti nel piano della performance • Ampliare la gestione associata o in comune dei servizi camerali (obiettivo del fondo perequativo) • Rispetto degli standard previsti nel documento sui procedimenti dell'Ente approvato dal Segretario Generale; • KPI per il monitoraggio degli standard definiti dal sistema di qualità del Registro delle Imprese • CSI – Indagini di customer satisfaction
STATO DI SALUTE DELL'ENTE	• Sistema Pareto	• KPI di funzionamento • KPI di equilibrio economico-patrimoniale- finanziario • KPI del fondo perequativo • KPI di struttura • KPI di Customer Satisfaction e di People Satisfaction
OUTCOME	• Piano delle performance • Sistema Pareto	• Al momento non ci sono KPI outcome si è in attesa dei risultati che emergeranno dal gruppo di lavoro
BENCHMARKING	• Sistema Pareto	• KPI di confronto e trend

		• KPI del fondo perequativo

Fermo restando che rispetto agli ambiti sopra rappresentati, non è possibile procedere alla individuazione di indicatori di outcome e di banchmarking, per l'anno 2011, si propongono KPI relativi allo stato di attuazione della strategia ed allo stato di salute dell'Ente.

a) Stato di attuazione della strategia

La misurazione di tale ambito avviene sulla base dei KPI strategici individuati nel Piano della Performance approvato dalla Giunta camerale il 31 gennaio 2011. All'uopo, di si sintetizzano i contenuti delle schede strategiche di programmazione in cui, in relazione a ciascuna area strategica, per il periodo 2011/2013, sono stati individuati gli obiettivi strategici, i risultati attesi, le azioni ed i KPI di misurazione.

b) Stato di salute dell'Ente

La misurazione di tale ambito, per l'anno 2011, avviene sulla base dei seguenti tipologie di KPI di PARETO:

Indicatori di struttura		
cod	**nome**	**algoritmo**
	Dimensionamento del personale	N° di personale che ha svolto attività nella Camera di commercio dal 01/01 al 31/12 dell'anno "n" * 1.000/ Numero di imprese attive al 31/12 dell'anno "n".
Indicatori economico patrimoniali		
cod	**nome**	**algoritmo**
EC5	Margine di struttura	immobilizzazioni/ patrimonio netto
EC4	Incidenza costi strutturali	oneri correnti - promozione/proventi correnti
EC7	Capacità di generare proventi	(proventi correnti - diritto annuale - diritti di segreteria)/proventi correnti
EC14	incidenza degli oneri correnti sugli oneri totali	Oneri correnti/Oneri totali
EC15.1	Incidenza oneri personale su oneri correnti	oneri del personale /oneri correnti
EC 15.3	Incidenza oneri di funzionamento su oneri correnti	Oneri di funzionamento al netto di forme di lavoro flessibile/oneri correnti
EC15.4	incidenza interventi economici	interventi economici/oneri correnti
EC 15.5	incidenza ammortamenti ed accantonamenti	ammortamenti ed accantonamenti/oneri correnti

INDICATORI DI PROCESSO		
cod	**nome**	**algoritmo**
	Registro Imprese	numero di pratiche evase nei 5 gg dal ricevimento (ale netto della sospensione)/Numero di pratiche registro imprese ricevute nell'anno
	Livello di apertura al pubblico dello sportello registro imprese	Ore settimanali di apertura al pubblico
	Grado di diffusione dei servizi telematici	numero contratti telemaco pay attivati al 31.12. anno n/numero imprese attive al 31.12 anno n
	certificazione per l'estero	numero di richieste di rilascio documenti a valere per l'estero evase nell'anno n/ risorse impiegate nel processo di gestione di rilascio dei documenti
	Protesti	numero istanze di cancellazione sospensione evase nell'anno/numero istanze di cancellazione sospensione protocollate nell'anno
	Brevetti	**Numero domande brevetti, modelli, marchi e seguiti (riserve, tasse, trascrizioni, annotazioni e varie) pervenute da utenti, imprenditori e mandatari con modalità telematica nell'anno "n" / Numero totale domande brevetti, modelli, marchi e dei seguiti (riserve, tasse, trascrizioni, annotazioni e varie) pervenute nell'anno "n"**
	conciliazione	Numero di arbitrati e conciliazioni/mediazioni avviate dalla Camera di commercio nell'anno "n" //Numero medio di arbitrati e conciliazioni/mediazioni avviate dalla Camera di commercio nel triennio (n-3; n-1)
	Metrico	Numero di ispezioni e verifiche metriche evase (effettuate) nell'anno "n"/Risorse impiegate (espresse in FTE) nel processo di gestione delle ispezioni e verifiche metriche nell'anno "n"
	grado di utilizzo delle risorse economiche	Costo consuntivo per gli interventi economici nell'anno "n"/ Costo previsto a budget per gli interventi economici nell'anno "n"
	Promozione territorio imprese	Numero di imprese che hanno partecipato alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nell'anno "n" /Numero medio di imprese che hanno partecipato alle iniziative di internazionalizzazione promosse dalla Camera di commercio nel triennio ("n-3","n-1")
	Acquisizione e gestione risorse umane	Numero di posizioni economiche retributive (cedolini per tempo indeterminato e determinato) gestite nell'anno "n/Risorse impiegate (espresse in FTE) nel processo di gestione economica delle risorse umane nell'anno "n"
	Sviluppo risorse umane	N° personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato partecipante ad almeno un corso di formazione nell'anno "n"/N° personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato nell'anno "n"
	Gestione contabilità e liquidità	Σ giorni che intercorrono tra la data ricevimento e la data del mandato di pagamento delle fatture passive ricevute e pagate nell'anno "n" (al netto delle utenze e delle note di credito Infocamere)/Numero di fatture passive ricevute e pagate nell'anno "n" (al netto delle utenze e delle note di credito Infocamere)

	Fornitura di beni e servizi	Numero di gare (ad esclusione delle adesioni a convenzioni Consip) e provvedimenti di acquisto (ordinativi economali) gestiti nell'anno “n”/Risorse impiegate (espresse in FTE) nel processo di fornitura di beni e servizi nell'anno “n”
	Acquisizione e gestione risorse umane	Numero di posizioni previdenziali gestite nell'anno “n”/Risorse impiegate (espresse in FTE) nel processo di gestione previdenziale delle risorse umane nell'anno “n”
	Gestione diritto annuale	Sgravi concessi relativamente all'ultimo ruolo emesso da oltre due anni/Totale imprese iscritte nell'ultimo ruolo emanato da oltre due anni
	Gestione diritto annuale	Totale Diritto Annuale incassato entro la scadenza nell'anno “n”/Importo Diritto Annuale dovuto alla Camera di commercio dell'anno “n” (al lordo dell’accantonamento)

Tali indicatori, nel 2011, dovranno far rilevare un andamento positivo rispetto all’anno precedente, tenuto che vanno comunque collocati in una prospettiva triennale. L’apprezzamento dell’OIV sarà pertanto, fatto in relazione al valore soglia del triennio che sarà definito dalla Giunta camerale nel mese di gennaio..