Camera di Commercio di Teramo

La Relazione sulla performance anno 2012

18/06/2013 (data di approvazione della Relazione)

Presentazione e indice

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2012. Il D. Lgs. 150/09 attribuisce alla Relazione sulla Performance la funzione di evidenziare, a consuntivo, i risultati della performance organizzativa ed individuale rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione. La Relazione sulla Performance costituisce, pertanto, il rendiconto del Piano della Performance, rappresentando il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi, di gruppo e individuali in esso previsti, nonché gli eventuali scostamenti rilevati. Così come espresso nel citato dettato normativo, la Relazione sulla Performance analizza, in particolare, la dimensione economico-finanziaria della performance dell'Ente, in termini di efficienza ed economicità. Allo stesso modo, la Relazione dovrebbe porre l'enfasi sulla esposizione di obiettivi dell'Ente in tema di pari opportunità, ivi compresa la dimensione di genere. La Camera di Commercio di Teramo completa il Ciclo di Gestione della Performance 2012 con il presente documento, il quale è volto a render conto agli stakeholder, in un'ottica di trasparenza ed accountability, le risultanze di performance del periodo amministrativo di riferimento. La Relazione sulla Performance è la sintesi di un processo dinamico, condiviso e partecipato. Tale processo ha previsto, inoltre, un monitoraggio costante degli obiettivi di performance definiti in sede di pianificazione e la conseguente valutazione dei risultati intermedi e finali ottenuti. La Relazione sulla Performance 2012 rappresenta il secondo tentativo di rappresentazione dei risultati di performance perseguiti alla luce delle caratteristiche del contesto interno ed esterno che hanno favorito o meno il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La presente relazione è stata implementata sulla base delle indicazioni fornite dall'OIV nel documento di validazione allegato alla relazione approvata per l'anno 2011.

INDICE			
1. Presentazione e indice			2
2. Sintesi delle informazioni di interesse per gli stakeholder esterni			5
	2.1 Il contesto esterno di riferimento		6
	2.2 L'amministrazione		11
		2.2.1 Le risorse umane	11
		2.2.2 Le risorse finanziarie	14
		2.2.3 Le strutture territoriali	18
		2.2.4. Servizi resi	22
	2.3 I risultati raggiunti in sintesi		23
		2.3 Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati	23
		2.3.2 Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi programmati	24
		2.3.3 Andamento delle risorse disponibili e delle spese sostenute	24
		2.3.4 Indicatori di outcome e di output	25
	Le criticità e le opportunità		40
Obiettivi, risultati raggiunti e scostamenti			48
	Albero della performance		48
	Obiettivi strategici		53
	Obiettivi e piani operativi		54
		Risultati in materia di trasparenza ed integrità	54
		Standard di qualità dei servizi	55

	Obiettivi individuali		55
		Grado di raggiungimento degli obiettivi del personale ed esito del processo di valutazione della performance individuale	56
		La performance individuale del Segretario Generale	56
		La performance individuale del Dirigente dell'Area promozione e del Dirigente dell'Area Economico - Finanziaria	58
Risorse, efficienza ed economicità			63
	Relazione contabile		63
	Analisi indicatori economico – Finanziari		65
La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere			67
Il processo di redazione della relazione sulla performance			70
	Fasi, soggetti, temi e responsabilità del processo di redazione		70
	I punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance		71
Allegati tecnici			
	All 1 – PO e bilancio di genere		
	All 2 - Obiettivi strategici		
	All 3 – Obiettivi operativi		
	All 4 – Documenti adottati		

SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER GLI STAKEHOLDER ESTERNI

La presente sezione illustra, in maniera sintetica e snella, le informazioni di supporto ad una analisi consapevole dei risultati della performance che verranno rappresentati più nel dettaglio nei paragrafi che seguono. I destinatari di tali informazioni sono prevalentemente gli Stakeholder esterni, ed in particolare le imprese, in quanto beneficiari finali dell'azione dell'Ente sul territorio. Per facilitare la lettura del documento, sono qui proposte informazioni di sintesi circa il contesto esterno nel quale si è svolta l'attività dell'Ente, i dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'amministrazione, i risultati finali raggiunti e le principali criticità o elementi di merito che si sono manifestati nel corso del 2012. Essendo la Relazione sulla Performance un documento consuntivo rispetto al Piano della Performance, si rimanda a quest'ultimo per una analisi approfondita e preventiva delle informazioni integrative sinteticamente illustrate di seguito, richiamando le direttrici strategiche sulle quali è stato incentrato il Piano della performance, che coinvolgono la CCIAA di Teramo e che sono di seguito sinteticamente rappresentate:

Priorità strategica	Area strategica
SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA INNOVAZIONE, MIGLIORAMENTO, E PROMOZIONE DEI SERVIZI DEL SISTEMA CAMERALE	Processi interni
	Servizi amministrativi alle imprese
	Trasparenza
	Risorse camerali

Priorità strategica	Area strategica
Regolazione del mercato	Regolazione del mercato e tutela del consumatore

Priorità strategica	Area strategica
Internazionalizzazione	Internazionalizzazione

Priorità strategica	Area strategica
Sostegno allo sviluppo delle pmi	Marketign territoriale
	Innovazione e qualità
	Sviluppo imprenditorialità
	Accesso al credito
	Studi economici

Il Piano della Performance approvato dalla CCIAA di Teramo per il triennio 2012/2014 è consultabile sul sito camerale al seguente indirizzo:
http://www.te.camcom.it/upload/file/990/495201/FILENAME/PIANO_PERFORMANCE%202012-2014.pdf

IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO

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

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

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

Gli andamenti rilevati nel corso del 2011, che trovano conferma anche nel 2012, denotano da un lato alcuni segnali di dinamismo, non tali però da innescare una significativa inversione di tendenza, dall'altro lato evidenziano delle criticità strutturali proprie del modello di specializzazione provinciale.

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

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

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

Il 2011 ha definitivamente sancito la crisi del settore del commercio in provincia di Teramo. Un settore caratterizzato da un alto turnover imprenditoriale, ma che negli ultimi anni vede gradualmente ridursi la propria dotazione strutturale ed evidenzia difficoltà economiche notevoli.

L'impatto della crisi è risultato particolarmente incisivo nei centri storici dei comuni situati nella

fascia collinare e montana del territorio provinciale, capoluogo incluso.

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

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

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

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

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

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

La vivacità imprenditoriale riguarda sempre più le donne ed i giovani. Le imprese femminili sono cresciute allo stesso tasso dell'anno precedente (+ 1,7%) pasando da 9.682 a 9.850. Allo stesso tempo lo stock di imprese guidate da under 35, che ammonta in provincia a 4.499 unità, è aumentato nel corso del 2011, di 545 unità, quale risultato di 940 iscrizioni e 395 cessazioni. Elevata la percentuale di imprese giovanili condotte in via esclusiva da under 35: l'86,7% del totale. La spinta che manifestano le componenti femminili e giovanili all'avvio di nuove imprese ha una

forte correlazione con le difficoltà economiche congiunturali e con alcuni aspetti strutturali del sistema provinciale: da un lato sembra evidente l'utilizzo dell'autoimprenditorialità come strumento di auto impiego, dall'altro vi è una forte specializzazione di tali imprese nelle attività più tradizionali, caratterizzate da basse barriere all'entrata e minor fabbisogno di capitale iniziale.

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

Le imprese teramane che nel corso del 2011 hanno avviato una procedura concorsuale sono 89 (in 79 casi si tratta di fallimenti): un calo del 17,6% rispetto alle 108 del 2010. Le procedure sono maggiormente concentrate nei settori di tradizionale specializzazione dell'economia teramana, quali il manifatturiero (39), le costruzioni (18) ed il commercio (17) Segnali contrastanti provengono dal mercato del lavoro, anche se sembrano prevalere le indicazioni positive. Gli occupati sono aumentati di 1.400 unità (da 118.800 a 121.200 unità), le persone in cerca di occupazione sono diminuite di 400 unità (da 11.200 a 10.800 unità), così che il tasso di disoccupazione dopo il sostanzioso incremento del 2010 (+2,6% rispetto al 2009) scende di 0,4 punti attestandosi al 8,6%. Tra i diversi settori di attività economica l'industria in senso stretto ha beneficiato dell'incremento più significativo dell'occupazione (+ 2.100), seguita dai servizi (+1.500 unità) mentre risultano in calo gli occupati in agricoltura (-1.200 persone), stabili nel settore delle costruzioni.

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

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

Nel corso del 2011 a fronte di una stazionarietà nei depositi bancari (+0,2%), in linea con il dato medio nazionale, gli impieghi sono aumentati del 4,2% presentando una dinamica superiore rispetto alla media nazionale (+ 2,25%) Nell'ultimo biennio il sistema turistico provinciale ha recuperato i livelli dei flussi turistici ante terremoto. Infatti con la stagione 2011 sia gli arrivi che le presenze sono tornati sui livelli

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

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

L'economia teramana nel 2012

L'ammontare delle unità locali registrate presso il R.I. della CCIAA di Teramo al 31 dicembre 2012, risulta pari a 42.883, dato pressochè stabile rispetto ai 42.895 del 31 dicembre 2011.

Per quanto riguarda le sedi di impresa registrate si è riscontrata una flessione del tasso annuale di crescita composto pari allo 0,4%.

Focalizzando le forme giuridiche, nel confronto tra il 2011 e il 2012, si denota un sensibile aumento delle società di capitali (+3,7%) a discapito delle società di persone (-1,8%) e delle imprese individuali (-1,5%). Aumentano anche in misura notevole le cosiddette altre forme (+11,9%). L'incidenza delle società di capitali in provincia mostra una decisa tendenza all'aumento, passando dal 13,2% del 2002 al 17,3% del 2007 ed arrivando al 20,8% del 2012. In calo costante invece le società di persone e le imprese individuali, le quali passano rispettivamente dal 20,5% del 2002 al 17,6% del 2012 e dal 63,8% (2002) al 59,4% (2012). Tale tendenza si conferma sia in ambito regionale che nazionale.

Nell'analisi dettagliata delle imprese registrate per settore di attività, troviamo conferma di quelle che sono state le criticità degli ultimi anni, con un calo delle costruzioni del 3,6%. Scendono anche i trasporti e spedizioni (-2,6%), assicurazioni e credito (-2%), l' agricoltura (-1,3%), e le attività manifatturiere (-1,2%). Il settore del commercio perde lo 0,6% rispetto all'anno precedente. Riportano un trend positivo invece i servizi alle imprese (+2,5%), ed il turismo (+1,8%).

Relativamente all'incidenza sul totale delle imprese registrate nei vari settori economici, la fetta principale è sempre ad appannaggio del commercio (23,6%),seguito dall'agricoltura (19%) e dalle costruzioni (16%). Le attività manifatturiere si attestano 14,1%, dato questo decisamente superiore sia al dato regionale (10,9%) che nazionale (11,0%).

Le imprese giovanili (l'insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone 'under 35' risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite), distinte per settore economico di appartenenza, sono principalmente collocate nel turismo (15,6%), nelle assicurazioni e credito (15%), nelle costruzioni (14,2%) e nel commercio (13,5%).

Le imprese femminili, oltre che nel turismo (35,1%), si segnalano nell'agricoltura (35%), nel commercio (28,1%), nelle assicurazioni e credito (26,1%), nelle attività manifatturiere (24,6%) e nei servizi alle imprese (23,9%).

Rivolgendo l'attenzione alle imprese straniere (l'insieme delle imprese la cui partecipazione di persone non nate in Italia risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite), notiamo che la maggiore incidenza si verifica nel settore delle attività manifatturiere (16,1%), nelle costruzioni (15,5%) e nel commercio (15,3%). Interessante il raffronto territoriale con i dati nazionali, dove, per il settore manifatturiero, si ravvisa una sensibile differenza tra il 6,5% dell'Italia e il 16,1% della provincia di Teramo. Il dato complessivo dell'incidenza delle imprese straniere sul totale imprese registrate si attesta all'11,4%, ben al di sopra del dato regionale (8,3%) e di quello nazionale (8,0%).

Nel confronto tra le imprese e i relativi addetti nei periodi 30 settembre 2011 – 30 settembre 2012, emerge un notevole calo (-28,5%) nel settore dell'Agricoltura e attività connesse. Calo pesante (-6,9%) per quanto riguarda le costruzioni, mentre l'unico dato positivo di una certa consistenza si ravvisa nel comparto del turismo (+6,9%).

Un dato interessante riguarda la localizzazione delle sedi delle imprese della provincia. Si registra infatti un calo del 7,7% delle unità locali con sede all'estero, a fronte di un generale incremento di quelle aventi sede in provincia (+1,8%), regione (+5,2%), Italia (+3,0%).

L'AMMINISTRAZIONE

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance per l'anno 2012, si ripropone un quadro sintetico degli elementi qualitativi e quantitativi caratterizzanti l'organizzazione interna dell'Ente.

L'obiettivo, come per il contesto esterno, è quello di fornire al lettore informazioni rilevanti per l'interpretazione dei risultati raggiunti attraverso l'elencazione di dati, in primo luogo, relativi al personale suddiviso per le diverse tipologie, alle risorse finanziarie assegnate, alle articolazioni territoriali esistenti, ai servizi resi e al numero di utenti serviti. In base a quanto previsto dalla delibera Civit n.4/2012 in tale paragrafo, per l'anno in corso, qualora la rilevazione sia stata già eseguita, dovrebbe essere rappresentata la sintesi dei risultati delle indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale, di cui all'art. 14, comma 5, del decreto. In merito a tale ultimo aspetto si precisa che la Camera di Commercio di Teramo ancora non ha ancora proceduto alla rilevazione del livello di benessere organizzativo.

LE RISORSE UMANE

Di seguito vengono riportati i dati relativi alla consistenza del personale della Camera di Commercio di Teramo :

CCIAA -Situazione riferita al 31.12.2012:

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

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

* n. 1 unità a tempo determinato

** n.1 unità è in part time al 50%

*** n. 1 unità in part time

**** n. 1 unità in part time

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

Nelle tabelle che seguono si forniscono alcuni dati sul personale inerenti aspetti quantitativi/qualitativi, indicatori sul benessere organizzativo e dati inerenti l'analisi di genere.

Analisi carattere qualitativi – quantitativi

Indicatori	**Valore**
Età media del personale (anni)	50,54
Età media dei dirigenti (anni)	49
Tasso di crescita unità di personale (2010/2012)	0
% dipendenti in possesso di laurea	32%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendenti) 2012	2,9
Turnover del personale	1/1
Costi di formazione/spese personale (Dato aggiornato all'ultimo bilancio approvato)	1,05 (anno 2010) 0,004 (anno 2011) 0,002 (anno 2012)

Analisi benessere organizzativo

Indicatori	Valore
Tasso di assenze	Anno 2011 = 7,36 Anno 2012 = 4,1
Tasso di dimissioni premature	0% (rispetto al totale dei dimissionari ____)
Tasso di richieste trasferimenti	0
Tasso di infortuni	n. 0 su 53
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 23.118,75 (anno 2010); € 23.133,80 (anno 2011); € 22.698,86 (anno 2012) N.B. Il dato comprende anche i dirigenti
% di personale assunto a tempo indeterminato	98,15

LE RISORSE FINANZIARIE

In relazione a tale paragrafo, oltre all'andamento delle principali voci di oneri e di proventi rilevato per gli anni 2010, 2011 e 2012, è stata rappresentata la distribuzione delle risorse tra le diverse aree strategiche individuate in relazione agli interventi promozionali

a) Proventi della gestione corrente

A) Proventi Correnti			
Descrizione voci	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
1) Diritto Annuale	6.391.163,37	6.553.920,24	6.814.330,25
2) Diritti di Segreteria	1.452.635,42	1.436.595,83	1.406.841,34
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	788.868,34	592.640,80	368.300,44
4) Proventi da gestione di beni e servizi	130.915,74	173.419,56	165.363,54
5) Variazione delle rimanenze	36.029,86	-19.639,23	-29.182,24
Totale proventi correnti (A)	**8.799.612,73**	**8.736.937,20**	**8.725.653,33**

Negli anni 2010, 2011 e 2012, sia l'importo complessivo dei proventi correnti che la sua composizione restano sostanzialmente invariati: la voce più importante rimane il diritto annuale che aumenta sia in valore assoluto che in termini di incidenza sui proventi, i diritti di segreteria subiscono una leggera e fisiologica flessione, i proventi per contributi e trasferimenti fanno rilevare la variazione in diminuzione più rilevante dovuta essenzialmente alla voce dei progetti .

b) Oneri della gestione corrente

B) Oneri Correnti	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012
6) Personale	-2.503.154,83	-2.371.387,22	-2.433.066,68
7) Funzionamento	-2.247.631,26	-2.350.924,04	-2.402.536,19
8) Interventi economici	-1.306.781,77	-2.221.983,80	-2.340.708,97
9) Ammortamenti e accantonamenti	-1.749.882,60	-1.639.335,43	-2.501.109,61
Totale Oneri Correnti (B)	**-7.807.450,46**	**-8.583.630,49**	**-9.677.421,45**

Rispetto al 2011, l'importo complessivo degli oneri risulta aumentato ed è dovuto essenzialmente alla voce ammortamenti ed accantonamenti. Tale variazione è dovuta ai maggiori accantonamenti rilevati al fondo svalutazione crediti soprattutto per quanto riguarda il diritto annuale.

Distribuzione delle risorse assegnate agli interventi promozionali tra le diverse linee strategiche

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
INTERNAZIONALIZZAZIONE	Organizzazione di missioni imprenditoriali	169.870,00	162.628,15
	Contributi alle pmi per la partecipazioni a manifestazioni fieristiche internazionali	96.550,00	91.701,66
	Contributi a consorzi export	40.000,00	30.000,00
Totale linea strategica		306.420,00	284.329,81

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
Accesso al credito	Integrazione de fondi garanzia fidi	450.000,00	450.000,00
	Contributi per abbattimento tassi di interesse	400.000,00	345.985,22
	Contributo per abbattimento tassi di interesse a favore delle imprese che vantano crediti nei confronti della p.a.	500.000,00	0,00
	Totale linea strategica	1.350.000,00	795.985,22

Linea strategica		**Budget previsto**	**Oneri sostenuti**
INNOVAZIONE E QUALITA'	contributi per certificazione di qualità	63.000,00	51.645,58
	Innovazione e promozione qualità	209.222,92	195.034,34
	Totale linea strategica	272.222,92	246.679,22

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
MARKETING TERRITORIALE	Contributi a consorzi ed Enti partecipati	153.330,25	151.322,56
	Contributo turismo bassa stagionalità	74.247,00	74.247,00
	Fedeltà al lavoro	34.155,95	34.065,23
	Competitività del territorio ed attrattiva turistica/ interventi per la valorizzazione dell'economia	225.770,79	216.336,57
	Totale linea strategica	487.503,99	475.971,36

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'	Reti di imprese, rafforzamento strutturale, valorizzazione delle risorse umane	471.174,00	461.979,51
	Totale linea strategica	471.174,00	461.979,51

Linea strategica	Budget assegnato	Oneri sostenuti
Gestione risorse assegnate dal Fondo di solidarietà istituito presso Unioncamere per la rivitalizzazione delle imprese ricomprese nei Comuni del cratere	112.179,09	75.753,15
Totale linea strategica	112.179,09	75.753,15

	Budget assegnato	Oneri sostenuti
TOTALE GENERALE RISORSE ASSEGNATE AGLI INTERVENTI PROMOZIONALI	2.999.500,00	2.340.708,97

Lo **Stato Patrimoniale** evidenzia la seguente composizione:

Attivo

ATTIVITA'	TOTALI	INCIDENZA SINGOLE VOCI SUL TOTALE ATTIVO
Immobilizzazioni	5.959.834,06	40,45%
Attivo circolante	8.759.516,65	59,45%
Ratei e risconti attivi	12.894,06	0,10%
Totale	14.732.244,76	100%

Passivo

La Camera di Commercio di Teramo evidenzia:

- un buon indice di solidità finanziaria (incidenza del Patrimonio Netto sul totale generale passivo) pari al 59,44%;

- ed un margine di struttura 1,40

LE STRUTTURE TERRITORIALI

Come rappresentato nella relazione previsionale e programmatica e nel Piano della Performance approvati per l'anno 2012, 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 ha svolto 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 ha posto in essere tutte le azioni possibili per cercare di consolidare 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.

E' stata stimolata la cooperazione tra gli attori, sviluppando una accorta strategia di alleanze con le associazioni imprenditoriali e le istituzioni territoriali, in primis Provincia di Teramo e Regione Abruzzo, con i quali condividere una comune strategia per il sostegno al sistema delle imprese.

Inoltre, sono state consolidate altre 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 è stata prestata allo sviluppo di 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.

Nell'ottica sopra rappresentata, la CCIAA di Teramo,

a) Ha attivato rapporti e relazioni con una pluralità di soggetti, i principali sono riportati nel presente prospetto:

Enti Partner della CCIAA di Teramo	Iniziativa realizzate in partenariato 2012
Uniocamere Abruzzo	Gestione progetti ammessi al finanziamento del Fondo Perequativo
Comuni di Cortino e Crognaleto, Associazione Pro Loco San Giorgio	Fiera della Pastorizia 2012
Comune di Teramo	Fiera dell'agricoltura 2012
Fondazione Malvina Menegaz	Castelbasso progetto cultura 2012
Comune di Roseto degli Abruzzi	Mostra dei vini di Montepagano
Interamnia Cup	XXX edizione della Coppa Interamnia
Unioncamere Nazionale	

b) E' presente sul territorio con le seguenti sedi distaccate che assicurano una migliore efficacia dei servizi offerti dall'Ente:

SEDI DISTACCATE	SERVIZI RESI	UTENZA SERVITA	UNITA' ASSEGNATE
Alba Adriatica	- Rilascio certificati e visure RI/AA e Protesti; - Vidimazione dei libri sociali; - Rilascio certificati di origine; - Visti documenti per l'estero; - Rilascio CNS, BK; - Rilascio carte cronotachigrafiche;		n.1 unità
Mosciano S.Angelo	- Accettazione domande per albi e ruoli; - Gestione sportello assistito		n.2 unità

c) Detiene partecipazioni nei principali del sistema camerali ed in società ed enti locali fondamentali per lo Sviluppo dell'economia provinciale. L'elenco delle partecipazioni possedute è analiticamente rappresentato nel Piano triennale della Performance a cui si fa rinvio. Rispetto a tale documento, non si rilevano importanti variazioni: nel corso del 2012 l'Ente non ha proceduto alla acquisizione di nuove partecipazioni mentre ha esercitato il diritto di recesso dalla società consortile Borghi Montani.

PARTECIPAZIONI					
Settore	**Denominazione società**	**Capitale sociale al 31.12.2011**	**% di partecipazione al 31.12.2011**	**Capitale sociale al 31.12.2012**	**% di partecipazione al 31.12.2012**
Servizi	Tecnoholding spa	25.000.000,00	0,43%	25.000.000,00	0,43%
	Consorzio Distretto Industriale Tordino – Vibrata – Vomano	10.000,00	14,29%	10.000,00	14,29%
	Infocamere	17.670.000,00	0,34%	17.670.000,00	0,34%

	Borsa Merci Italiana Telematica	2.387.372,00	0,01%	2.387.372,00	0,01%
	Consorzio Alfa spa	332.448,00	11,91%	80.220,00	12,34%
	Borghi Montani	32.000,00	21,88%		0,00
	Consorform soc cons arl	3.625.450,00	0,07%	3.427.360,00	0,07
	Tecnoservicecamere	1.318.941,00	0,22%	1.318.941,00	0,22%
	Ic – Outsoursing scrl	372.000,00	0,20%	372.000,00	0,20%
	Job Camere srl	600.000,00	0,20%	600.000,00	0,20%
	Consorzio Sviluppo Industriale	20.400,00	12,66%	20.400,00	12,66%
	Consorzio Centro Ceramico Castellano SCRL	166.515,00	15,31%	166.515,00	15,31%
	Consorzio Shopping in Teramo Centro	17.000,00	0,59%	17.000,00	0,59%
	Retecamere	900.000,00	0,01	900.000,00	0,01
	Ente Porto	51.808,00	24,40%	51.808,00	24,40%
	Centro Fieristico del Mobile	51.645,00	50%	51.645,00	50%
	Consorzio Aprutino	20.658,28	25%	20.658,28	25%
Gestione fondi	Gal Gran Teramo soc cons arl	10.000,00	10%	10.000,00	10%
Istruzione	Istituto tecnico superiore per nuove tecnologie made in Italy (fondazione)	100.000,00	10%	100.000,00	10%
Costruzioni	Finanziaria di partecipazione spa	66.150.000,00	0,04%	66.150.000,00	0,04%
Intermediazione monetaria	Tercas spa	50.000.000,00	0,01%	50.000.000,00	0,01%
Turismo	Gran Sasso	1.947.400,00	41,44%	1.947.400,00	41,44%

	Teramano spa				
Trasporto	SAGA spa	3.130.897,10	5,58%	3.130.897,10	5,58%

SERVIZI RESI

Il Portafoglio dei servizi

La presente sezione è dedicata alla descrizione del portafoglio dei servizi erogati da parte della CCIAA di Teramo nell'esercizio del suo ruolo istituzionale. Fondamentalmente i servizi resi dall'Ente camerale sono distinti in Processi di Supporto e Processi Primari. I primi rappresentano attività di supporto per il funzionamento della Camera, i secondi sono costituiti dai servizi erogati nei confronti dell'utenza.

Nel dettaglio, i servizi resi sono elencati nei prospetti di seguito rappresentati:

PROCESSI DI SUPPORTO – Processi attività di supporto e funzionamento della CCIAA di Teramo	Comunicazione
	Servizi tecnico amministrativi ausiliari
	Affari generali
	Ciclo di gestione della performance
	Gestione patrimonio
	Gestione contabilità
	Gestione risorse umane

PROCESSI PRIMARI - Servizi erogati nei confronti dell'utenza	Anagrafico – certificativi
	Regolamentativo – amministrativo
	Attività di vigilanza ispezione e controllo
	Giustizia alternativa
	Monitoraggio dell'economia e del mercato
	Contributo alla formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno
	Promozione del territorio e delle imprese

L'Ente camerale istituzionalmente sostiene gli utenti nello sviluppo del territorio e del tessuto economico in cui opera ed offre servizi volti a rafforzare la competitività delle imprese. La CCIAA di Teramo svolge, in modo diretto nei confronti dei propri Stakeholder le seguenti attività:

TIPOLOGIA DI UTENTE	SERVIZI RESI						
	Anagrafico - certificativi	Regolamentativo – amministrativo	Attività di vigilanza ispezione e controllo	Giustizia alternativa	Monitoraggio dell'economia e del mercato	Contributo alla formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Promozione del territorio e delle imprese
Imprese	X	x	x	X	x	X	X
Istituzioni ed associazioni di categoria	X	x			x	X	X
Cittadinanza	X	x	x	X	x	X	

I RISULTATI RAGGIUNTI IN SINTESI

In questo paragrafo, secondo quanto prevista dalla delibera Civit, devono essere sintetizzati i risultati ottenuti dall'amministrazione mettendo in luce in particolare gli output realizzati e i risultati finali conseguiti (outcome). Il criterio di sintesi deve essere basato sulla rilevanze delle informazioni per i cittadini e gli altri stakeholder esterni. Vengono inoltre inseriti indicatori sintetici relativi alla performance o analisi di trend storici in relazione alle attività di maggiore rilevanza.

In merito al contenuto previsto occorre precisare che la Camera di Commercio di Teramo, già a partire dal 2011, anno di prima applicazione del D.Lgs n.150/2009, ha cercato di dare piena attuazione alle disposizioni dallo stesso previste. In primo luogo, nel dicembre 2010, ha approvato il manuale per il ciclo di gestione della performance, e la bozza del sistema di misurazione e valutazione. Nel corso dell'anno ha predisposto ed approvato nei termini il Piano Triennale della Performance, ha proceduto alla revisione ed alla definitiva approvazione del sistema di Misurazione e Valutazione e, ancorchè non supportata da adeguati supporti informatici, ha sviluppato schemi di report che hanno consentito il monitoraggio semestrale degli obiettivi operativi ed annuale degli obiettivi strategici.

Con la predisposizione del primo report operativo, si è proceduto altresì all'aggiornamento del Piano della Performance.

GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI PIANIFICATI

	VALORE ASSOLUTO	VALORE %
Obiettivi strategici con target (primo anno) in linea con le aspettative	**10**	83,34%
Obiettivi strategici con target (primo anno) parzialmente raggiunto da seguire con attenzione	**1**	8,33%
Obiettivi strategici con target (primo anno) non raggiunto- critico	**1**	8,33%
Obiettivi strategici totali individuati nel piano della performance	**12**	**100%**

GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI PROGRAMMATI

	VALORE ASSOLUTO	VALORE %
Obiettivi operativi con target (primo anno) in linea con le aspettative	**37**	84,09%
Obiettivi operativi con target (primo anno) parzialmente raggiunto da seguire con attenzione	**2**	4,55%
Obiettivi operativi con target (primo anno) non raggiunto- critico	**5**	11,36%
Obiettivi operativi totali individuati nel piano della performance	**44***	**100%**

*** di cui n.5 di performance organizzativa.**

ANDAMENTO PERCENTUALE DELLE RISORSE DISPONIBILI E DELLE SPESE SOSTENUTE

PROVENTI CORRENTI		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**RISORSE DISPONIBILI RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
7.997.810,47	**8.725.653,33**	**109%**
ONERI		
SPESE PROMOZIONALI		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTP A QUELLE PREVENTIVATE**
1.800.000,00	**2.340.708,97**	**130%**
SPESE PER IL PERSONALE		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
2.396.456,00	**2.433.066,67**	**102%**
SPESE DI FUNZIONAMENTO		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
2.491.612,47	**2.402.536,19**	**96%**

INDICATORI DI OUTCOME E DI OUTPUT

In merito agli indicatori di outcome occorre ricordare che gli stessi non sono stati ancora definiti dall'Ente in attesa anche delle indicazioni Unioncamere.

In questo paragrafo viene invece fornita una prima sintetica rappresentazione degli output prodotti dalle attività svolte nel corso dell'anno, in relazione ad ogni area strategica

Area strategica – PROCESSI INTERNI

Nell'area strategica in oggetto sono ricompresi gli obiettivi diretti al miglioramento dell'efficacia dei processi interni per recupero di efficienza nei confronti delle imprese.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E MONITORAGGIO STANDARD DEI SERVIZI CAMERALI REGOLAMENTATI DA NORME

Tra gli obiettivi compresi nel Piano della Performance per l'anno 2012, quello relativo alla realizzazione della Carta dei servizi riveste particolare importanza sia perché incide sulla performance organizzativa e, di conseguenza, ha coinvolto tutti gli uffici, sia perché rappresenta una dichiarazione pubblica e formale di impegno sulla qualità e quantità dei servizi nei confronti dell'utenza.

Il documento in esame è il risultato, come si diceva, della collaborazione di tutti gli uffici e rappresenta il compendio della rilevazione e della definizione dello standard qualitativo dei servizi.

In particolare, nella prima fase, è stato svolto un lavoro di impulso e coordinamento nei confronti di tutti gli uffici per la definizione e la consegna delle schede di rilevazione dei servizi svolti con l'indicazione degli standard previsti dalle norme e quelli medi individuati dai singoli responsabili sulla base delle prassi e dei dati statistici pregressi.

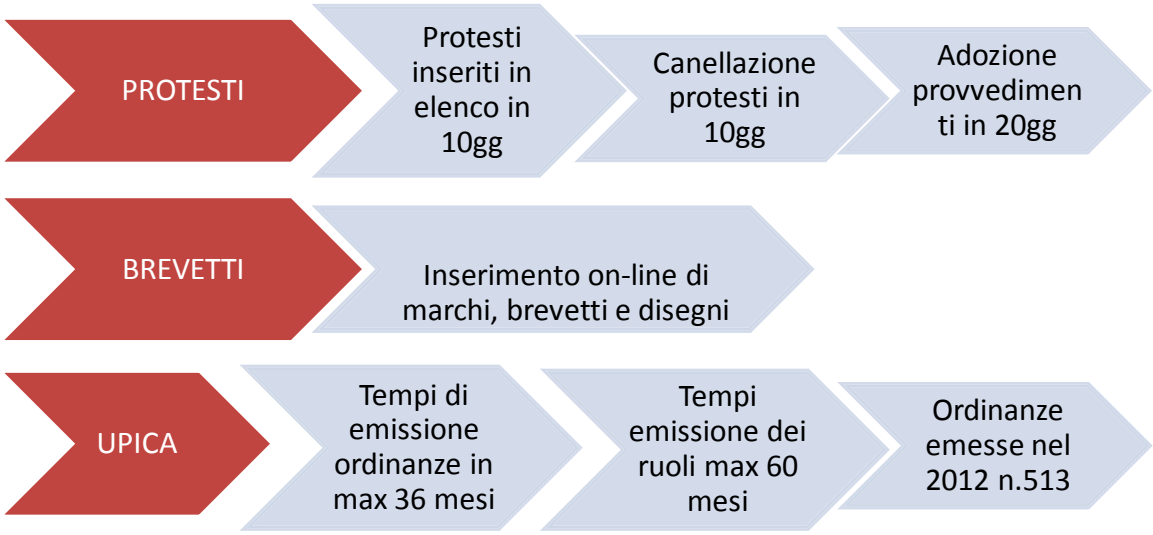
Nella seconda fase, si è passati alla redazione vera e propria della Carta dei servizi uniformando le varie schede, raccogliendo tutte le informazioni sia di carattere generale relative all'Ente sia di dettaglio relative ai singoli uffici.

In tal modo è stato realizzato uno strumento in grado di stabilire un rinnovato rapporto con gli utenti, finalizzato ad un più proficuo dialogo basato sulla flessibilità, la trasparenza e l'efficacia dei servizi offerti

In attesa della predisposizione ed approvazione della Carta dei Servizi, nel corso del 2012, relativamente all'ambito della qualità dei servizi previsto dal D.Lgs n.150/2009 per la misurazione della performance organizzativa**, si è proceduto al monitoraggio dei servizi per i quali gli standard sono definiti dalla norma**. In particolare, sono stati monitorati i tempi di evasione delle pratiche del registro imprese ed i tempi di evasione dei protesti, dei brevetti, delle ordinanze e dei ruoli UPICA. Per l'anno 2012 sono state rilevati i seguenti risultati:

a) **una performance del 93,24% per il registro delle imprese che sta a significare che il 93,24% di pratiche presentate sono state evase in 5 gg;**

b) **una performance del 100% per gli uffici protesti, ex UPICA e Brevetti: tale risultato evidenzia nell'anno per tutte le pratiche dei seguenti uffici sono stati rispettati i tempi previsti dalla legge:-**



IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO PROCESSI DIGITALIZZATI

La reingegnerizzazione dei processi (gestione delibere di giunta e di consiglio, gestione elettronica degli ordinativi di incassi e di pagamento) ha consentito il recupero della produttività in termini di minore tempo impiegato per la loro gestione.

In particolare è stata svolta l'attività di analisi e di rilevazione delle criticità del processo di gestione digitalizzata delle delibere di giunta e di consiglio ed è stato predisposto un apposito documento entro il 31 marzo 2012. Di seguito sono state rappresentate in uno specifico documento le soluzioni idonee al superamento delle predette criticità entro il termine del 30 aprile 2012.

Infine, entro il 31 maggio 2012, sono state avviate le nuove procedure di gestione delle delibere di giunta e di consiglio reingegnerezzate sulla base delle nuove soluzioni individuate. **E' stata svolta l'attività di preparazione per la digitalizzazione del processo di gestione dell'ufficio del personale.**

In particolare è stata realizzata un'articolata e approfondita analisi delle attività che fanno capo all'ufficio del personale, con l'elaborazione di uno specifico documento consegnato entro il termine previsto del 30 aprile 2012.

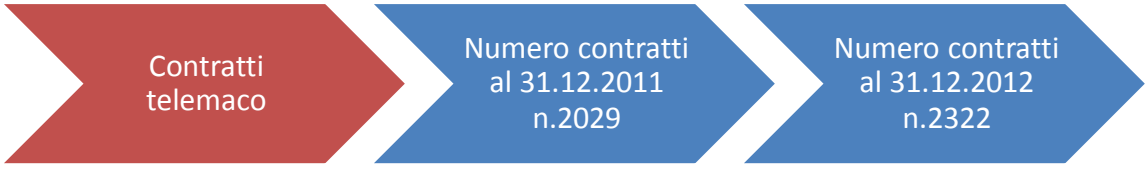
Successivamente sono state indicate le possibili soluzioni, valutando sia gli aspetti tecnici, sia quelli gestionali e quelli relativi ai costi. In particolare si è tenuto conto delle possibilità di integrazione con gli strumenti in uso: PRODIGI per quello che riguarda il protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali; E'GO per ciò che attiene ai processi già digitalizzati relativi a tutti i provvedimenti amministrativi e TIME & WORK per gli aspetti relativi alla gestione delle presenze e dei giustificativi delle assenze del personale

Tali attività consentiranno nell'anno 2013 di avviare il processo di digitalizzazione dei fascicoli del personale.

SEMPLIFICAZIONE DEI RAPPORTI TRA LA CAMERA E GLI UTENTI:

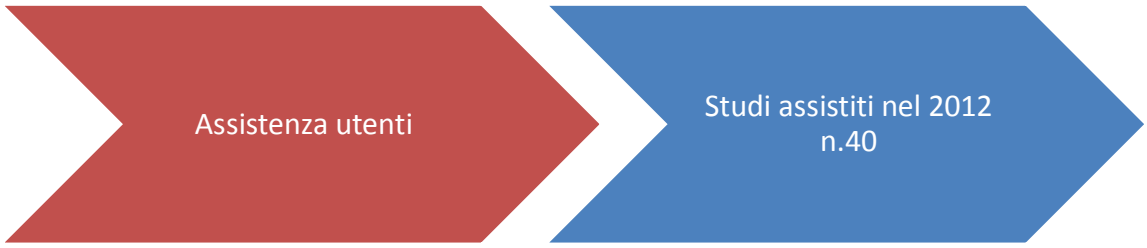
a) **DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO - IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELEMATICHE - IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET**

Al fine di agevolare i rapporti tra le Camera di Commercio e gli utenti soprattutto per quanto riguarda le attività anagrafico – certificative, è stata attivata un'intensa attività di sensibilizzazione e di diffusione dei contratti telemaco al fine di incrementare il numero dei contratti sottoscritti. L'obiettivo previsto era stato assicurare un incremento del 10% rispetto all'anno 2011.



b) IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELEMATICHE

Sempre nell'ottica di agevolare gli utenti nell'espletamento degli adempimenti che li impegnano nei confronti della Camera di Commercio è stato implementato il servizio di assistenza presso gli studi mirata all'iter ed alle modalità di invio delle pratiche telematiche di iscrizione, modifica e quant'altro al Registro Imprese. In particolare il servizio informatico camerale ha effettuato una capillare azione di diffusione dell'assistenza proposta presso gli studi commerciali della provincia e successivamente il referente informatico si è recato presso gli studi per illustrare l'utilizzo dei software necessari ad effettuare l'invio in parola..



c) IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET

Già nel 2011 si era proceduto alla disattivazione dell'indirizzo e-mail generale dell'ufficio registro.imprese@te.camcom.it (che generava duplicazioni di risposte e disservizi nella gestione informativa del back office), onde veicolare il flusso dell'informazione asincrona – esclusa dunque la reperibilità telefonica nelle fasce orarie pubblicizzate con il risponditore automatico – sul nuovo portale Web di assistenza SSO – Servizio di Supporto Online. Il portale ha accolto le prime richieste di assistenza, tutte evase telematicamente con risposta fornita all'indirizzo email del richiedente. A regime il portale dovrebbe portare alla generazione di FAQ (Frequently Asked Questions) da inserire sul sito camerale, - ad esempio di altre Camere di Commercio -. L'obiettivo di risposta celere (meno di 2 giorni lavorativi) ai quesiti posti è stato raggiunto ma l'utilizzo del servizio non ha dato i risultati attesi - nonostante il buon giudizio ottenuto in fase di rilevazione della soddisfazione dell'utente nel corso del questionario somministrato ad ottobre 2012 – perché gli utenti continuano a preferire il supporto diretto attraverso la mail nominativa degli addetti ai vari servizi (pratiche telematiche, bilanci, sanzioni) o del Capo Servizio. Ciò a portato a ripensare il servizio

informativo SSO, il cui monitoraggio non è stato riproposto per il 2013, in attesa di riflettere sui suoi sviluppi (ad esempio, utilizzo esclusivo di SSO, ma al fine di reindirizzare le richieste sulle singole mail a seconda del tipo di richiesta filtrata a monte)

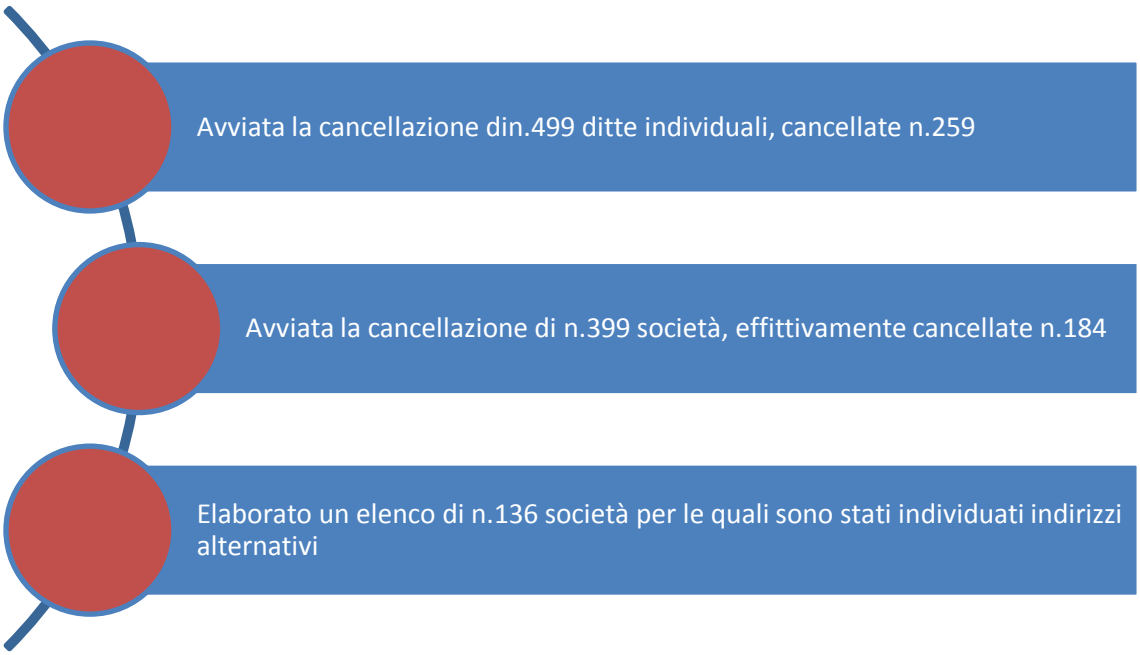
INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI DEL REGISTRO IMPRESE

L'Ufficio Sanzioni, dopo aver "recuperato" l'arretrato accumulatosi nella parte centrale del 2011 a causa del ridotto personale disponibile (in termini di FTE) con l'inserimento di un nuovo addetto, che è stato affiancato al funzionario uscente negli ultimi due mesi dell'anno, ha visto un nuovo avvicendamento di personale, che però non ha inciso sulla performance date le buone capacità di inserimento di tutti gli addetti e le attività di formazione per i 2 componenti dell'ufficio, previste per maggio 2013

rea

Strategica - Servizi amministrativi alle imprese

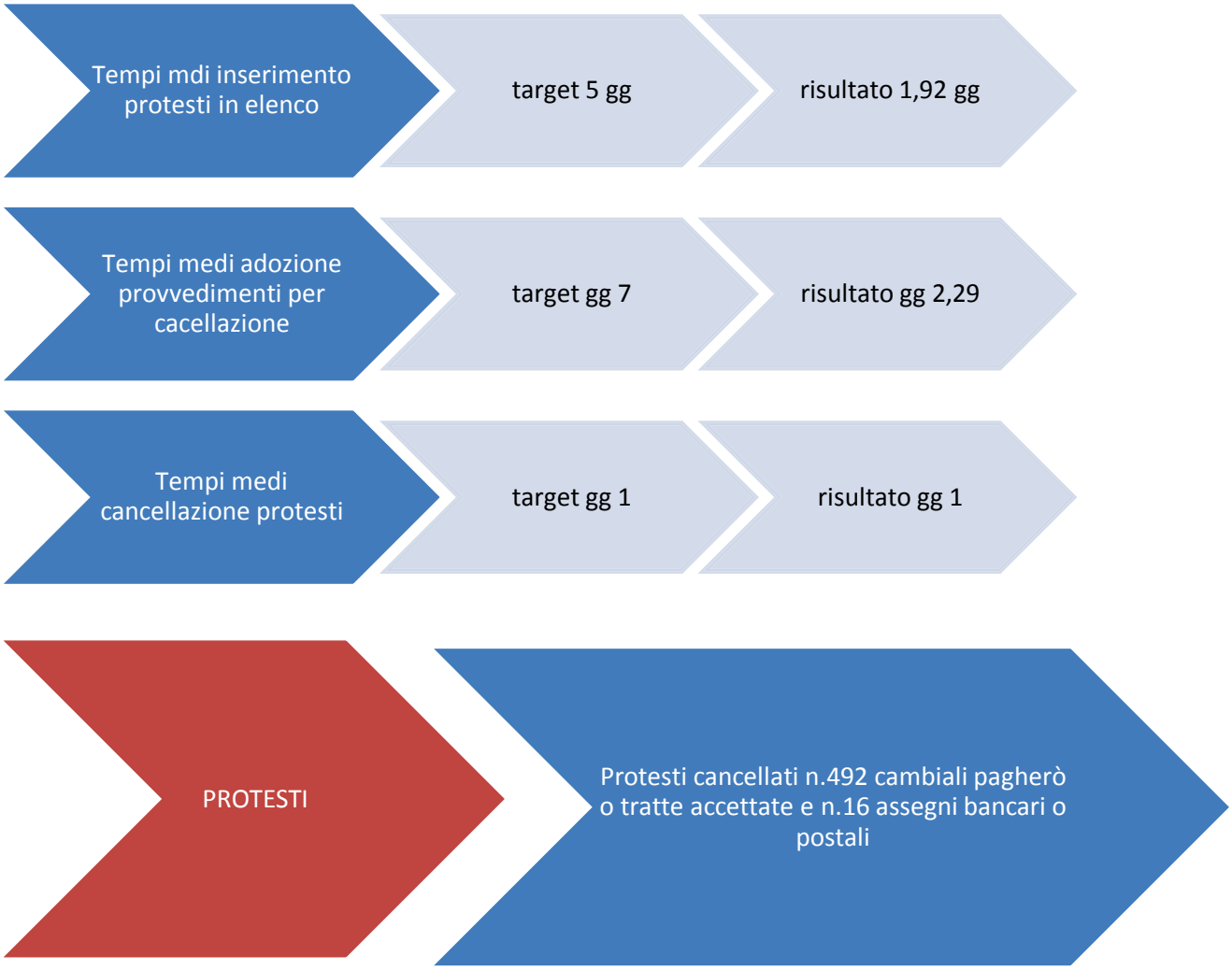
INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO



MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011 DELL'UFFICIO PROTESTI

La Camera di Commercio di Teramo cura la pubblicazione dei protesti cambiari levati da pubblici ufficiali a ciò abilitati e provvede alla loro cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti Cambiari in conseguenza di apposita istanza presentata dal debitore protestato.

L'Ente camerale, nella prospettiva di andare incontro alle esigenze di tutela della fede pubblica ed alle aspettative dell'utenza interessata, ha deciso di ricorrere a tempi ridotti rispetto a quelli stabiliti dalla norma.



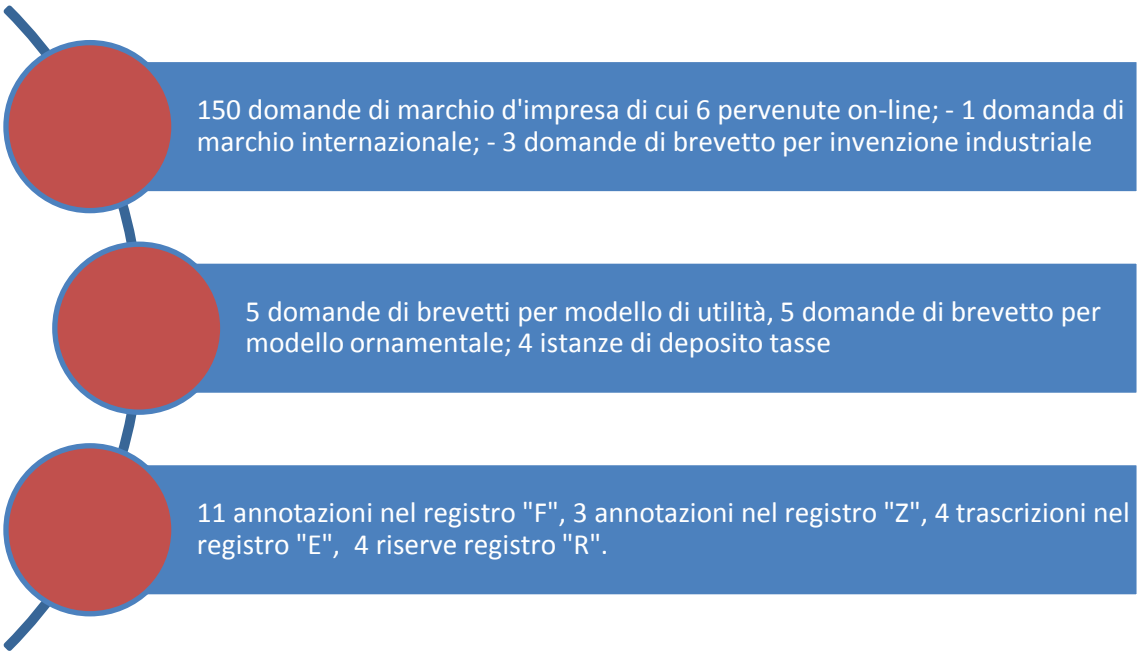
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011 DELL'UFFICIO BREVETTI

Presso le Camere di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura, sono istituiti uffici preposti, dove possono essere depositate tutte le domande, le istanze, gli atti, i documenti e i ricorsi notificati, menzionati dal codice della proprietà industriale.

Gli anzidetti uffici, all'atto del ricevimento rilasciano l'attestazione dell'avvenuto deposito, inseriscono i dati contenuti nei modelli depositati in apposito programma informatico curandone l'inoltro all'Ufficio italiano brevetti e marchi, ed entro i successivi dieci giorni trasmettono, sempre allo stesso ufficio italiano brevetti e marchi, i documenti cartacei depositati e la relativa attestazione.

Oltre alla predetta attività l'ufficio è stato impegnato nel soddisfare la richiesta di assistenza sia nella ricerca delle priorità sia nelle fasi da seguire nella registrazione e brevettazione di marchi d'impresa, di invenzioni industriali, di modelli di utilità, di disegni e modelli oltre che dei relativi seguiti.

La misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è avvenuta tramite una indagine di customer satisfaction index che ha evidenziato il soddisfacimento dell'obiettivo allorchè l'utenza ha giudicato come "molto soddisfacente" il servizio reso dall'ufficio.



AreaStrategica - Risorse camerali

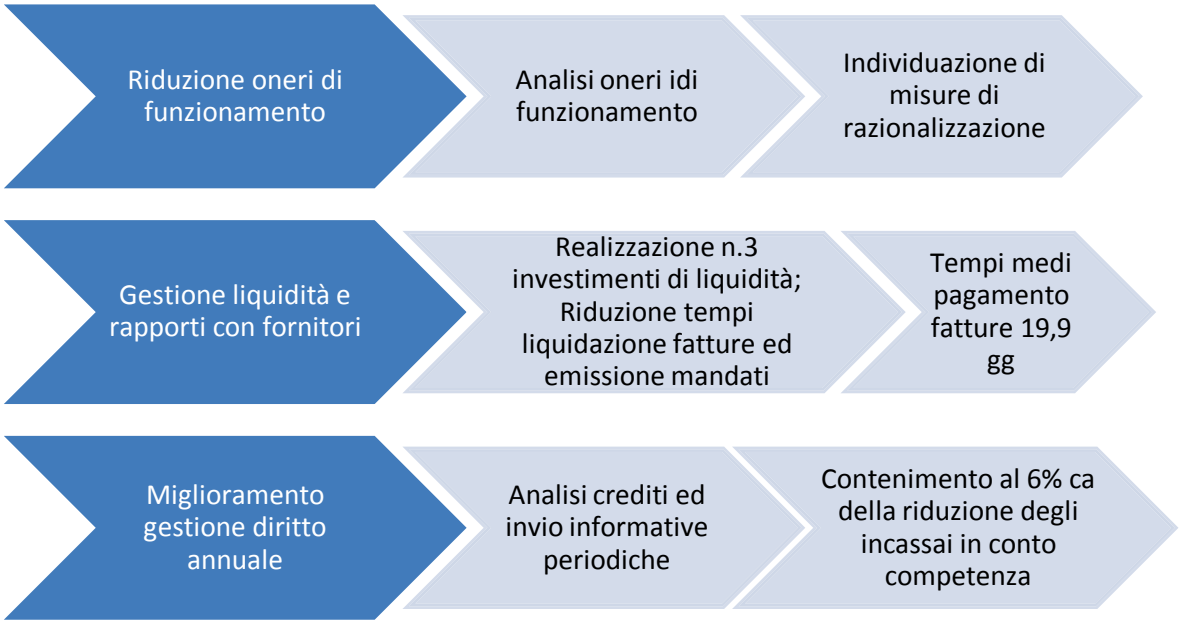
CORRETTO PERSEGUIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO – PATRIMONIALE

- In relazione a tale obiettivo sono state individuate due azioni, ed in particolare:
- a) Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liquidazione,
- b) Riduzione dei tempi per l'individuazione dei fornitori.
-
- **Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liquidazione**
- Tale azione prevedeva un tempo medio di adozione dell'atto di liquidazione rispetto alla data di ricevimento fattura da parte del fornitore di 12 giorni. Da un'analisi degli atti di liquidazione effettuata sull'applicativo E'GO risulta un indice medio di adozione degli atti di 11 giorni: pertanto il target previsto è stato raggiunto nella misura del 100%.
-
- **Riduzione dei tempi per l'individuazione dei fornitori**
- L'azione prevedeva un tempo medio di individuazione dei fornitori, rispetto alle richieste pervenute da parte degli uffici camerali, di n° 30 giorni. Da un'analisi effettuata sull'applicativo E'Go il tempo medio ottenuto dagli uffici preposti è pari a n° 37,39 giorni con una performance del 75,36%. Va altresì evidenziato che le nuove e più complesse procedure introdotte dalle recenti normative in materia di appalti non hanno consentito il conseguimento del target previsto.
-

- E' stata altresì effettuata un'ulteriore azione finalizzata al **miglioramento dell'efficienza e funzionalità dell'Ufficio Provveditorato.** Particolare attenzione è stata data alla acquisizione di beni servizi al fine di rendere sempre più efficaci ed efficienti le relative procedure. Al fine di misurare la qualità del servizio offerto, sono state effettuate due distinte indagini , una presso i fornitori ed una presso i dipendenti camerali che quotidianamente usufruiscono dei servizi in parola da cui è emerso un buon livello di gradimento sia da parte degli utenti interni che di quelli esterni.
-
- Altro obiettivo fondamentale previsto per il 2012 è stato quello di **migliorare la gestione della liquidità**. Nel corso dell'anno, per la prima volta, si è proceduto all'investimento di € 2.000.000,00 in conti di deposito ed in certificati di deposito. Tali operazioni, in questo periodo di crisi economica e finanziaria in cui i tassi di interessi corrisposti sui conti correnti risultano notevolmente bassi, hanno consentito il recupero di risorse da destinare agli interventi camerali. In questo modo è stato possibile mantenere il totale degli interessi percepiti in linea con quanto rilevato nel 2011; se le risorse fossero rimaste depositate sul conto corrente dell'Ente gli interessi percepiti sarebbero stati più bassi del 2011.

  Al fine di migliorare la gestione della principale entrata camerale (il diritto annuale) nel corso del 2012 sono state svolte le seguenti attività:
- Sono stati analizzati i ruoli contributivi relativi al diritto annuale degli anni dal 1998 al 2002. Si è cercato di raccordare le diverse contabilizzazioni effettuate dall'ente sia per gli incassi provenienti dai concessionari che per i provvedimenti di discarico per indebito emessi dall'ente. La reportistica ha raccordato il credito residuo iscritto in bilancio con le rendicontazioni fornite dai concessionari sia con i conti di Gestione che con il portale RendiWeb.
- **Con la trasmissione di informative periodiche sono state realizzate azioni dirette ad assicurare il puntuale pagamento del tributo da parte degli utenti. Tale intervento ha consentito di limitare la riduzione degli incassi in conto competenza che, rispetto all'anno precedente, hanno fatto registrare un decremento di circa il 6%.** Tale obiettivo è stato perseguito attraverso una serie di azioni che hanno avuto come azione principale quella di informare l'utente sulla scadenza del diritto annuale e sulla necessità di provvedere al pagamento. In particolare sono stati estratti dal mailing diritto annuale anno 2011 un campione di posizioni in stato di "mancato recapito"; a tali posizioni sono stati modificati gli indirizzi di recapito inserendone uno alternativo. Successivamente è stato monitorato lo stato di riscossione di tali posizioni per verificare se l'azione aveva avuto effetti positivi sulla riscossione del diritto annuale. Inoltre si è provveduto ad informare gli iscritti al Registro Imprese della possibilità di regolarizzare il mancato versamento attraverso l'istituto del ravvedimento operoso. Tali azioni sono state condotte attraverso la pubblicazione, sul sito e su "Notizie dell'Economia" di un prospetto riepilogativo di tutte le informazioni necessarie per procedere alla regolarizzazione del diritto annuale. Inizialmente per tale azione era prevista anche un mailing alle imprese inadempienti, ma i successivi interventi legislativi (riduzione delle spese per consumi intermedi) non hanno consentito di impegnare somme di denaro per le azioni di mailing.
- Il principale obiettivo che ha ispirato la predisposizione dei bilanci negli ultimi esercizi è stato **assicurare un maggiore stanziamento di risorse agli interventi promozionali.** A tal fine si è proceduto anche alla pianificazione dell'utilizzo del patrimonio netto disponibile. Per l'anno 2012 alla promozione sono stati destinati € 3.000.000,00. Tale importo ha assicurato un incremento del 30%, rispetto al 2011, dello stanziamento previsto per gli interventi promozionali. L'Ente ha destinato tutte le risorse al finanziamento di specifiche iniziative programmate. Tuttavia, per alcuni interventi. non sono pervenute istanze di finanziamento ovvero, le istanze pervenute non hanno esaurito le risorse messe a disposizione. Nello specifico, non sono pervenute domande per il bando a favore delle imprese che vantano dei crediti nei confronti della pubblica amministrazione, mentre alcune imprese che hanno fatto richiesta dei contributi in conto interessi non hanno ottenuto l'affidamento da parte della banca. Tali circostanze riflettono le principali difficoltà che incontrano le imprese in questo periodo di crisi: difficoltà ad ottenere finanziamento da parte degli Istituti di Credito; difficoltà ad ottenere la certificazione dei crediti da parte degli Enti Locali.

- Da diversi anni le disposizioni emanate per consentire il contenimento della spesa pubblica impongono agli Enti Pubblici, e quindi, alla Camera di Commercio, importanti riduzioni degli oneri di funzionamento. Il rispetto di tali norme rende necessaria l'individuazione di misure di razionalizzazione. A tal fine, nel corso del 2012, l'Ufficio Provveditorato ha proceduto all'esame delle principali voci che compongono le spese di funzionamento dell'Ente e per esse ha individuato adeguate misure di razionalizzazione



Area strategica -REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Favorire la diffusione dell'ADR

L'istituto della conciliazione, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 consente di risolvere tutte le controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, in maniera semplice ed efficace senza formalità di procedura; il relativo procedimento si svolge presso Organismi iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. La Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura di Teramo ha istituito un proprio organismo, non autonomo, che risulta essere iscritto al n. 67 del detto Registro con provvedimento del Direttore Generale del Dipartimento degli Affari di Giustizia presso il Ministero di Giustizia, del 23 febbraio 2010. Oggi, per meglio comprendere lo scenario di riferimento e soprattutto le prospettive di sviluppo dell'istituto della mediazione, bisogna necessariamente partire da un dato essenziale, vale a dire l'intervento della sentenza della Corte Costituzionale n. 272 del 6 dicembre 2012, pubblicata sulla G.U. n. 49 1° Serie Speciale del 12 dicembre 2012.

Detta sentenza ha avuto, a livello nazionale, un impatto notevolissimo sull'attività di mediazione, determinando un brusco arresto del trend di crescita registrato fino ad allora e confermato anche dai dati statistici raccolti e diffusi dal Ministero di Giustizia, che avevano evidenziato nel corso del 2012 un netto incremento rispetto all'anno precedente.

Ricordiamo che con la predetta sentenza, la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità costituzionale, per eccesso di delega legislativa, dell'articolo 5 comma 1del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 , nella parte in cui ha previsto il carattere obbligatorio della mediazione per determinate materie, per violazione degli articoli 76 e 77 della Costituzione.

Eliminata l'obbligatorietà, il ricorso all'istituto della mediazione ritorna completamente nell'area della

volontarietà e, pertanto, risulta ora dipendere essenzialmente dalla sensibilità che mostreranno le imprese, i privati e soprattutto i professionisti, nei confronti del ricorso ad istituti di ADR.

In linea con quanto registrato a livello nazionale, anche l'attività dell'organismo istituito dalla Camera di Commercio di Teramo ha subito notevoli ripercussioni. Basti considerare che nel mese di novembre 2012 sono state presentate solo tre istanze di conciliazione, tutte in materia di telecomunicazioni, mentre nel mese di dicembre non è pervenuta alcuna istanza, laddove nei mesi precedenti l'attività dell'ufficio si era svolta proficuamente, nel rispetto degli obiettivi assegnati.

Infatti, nell'anno 2012 risultano avviate complessivamente presso l'organismo Camera di Conciliazione ed Arbitrato n° 102 procedure di mediazione (contro le 81 del 2011), di cui 15 in materia di Telecomunicazioni e 87 in materia civile e commerciale. Delle 87 procedure di mediazione, 61 risultano ricomprese nell'ambito dell'obbligatorietà dell'articolo 5 del D.Lgs 28/2010, mentre 23 hanno natura volontaria e 3 risultano demandate dal Giudice.

Dai dati sopra indicati è dato rilevare che il numero più significativo di procedure è stato avviato proprio in dipendenza del carattere obbligatorio della mediazione, laddove le procedure volontarie sono nettamente inferiori. Anche la mediazione delegata occupa uno spazio davvero marginale, a testimonianza della scarsa collaborazione e forse anche della scarsa fiducia che i magistrati ripongono nell'istituto. Sul fronte dell'attività promozionale svolta, va precisato che questa ha scontato i tagli della finanziaria e, pertanto, la mancanza di fondi disponibili. Infatti, contrariamente agli anni precedenti, non è stata promossa alcuna azione pubblicitaria, né organizzato alcun evento, neanche in occasione della settimana nazionale dei servizi di conciliazione camerale. Tuttavia, attraverso lo strumento del sito camerale, è stata svolta una costante attività di aggiornamento e di diffusione dei dati delle mediazioni gestite, mese per mese, al fine di garantire la massima trasparenza del servizio.

Favorire la sorveglianza dei prodotti e degli strumenti per misurare e pesare

Metrologia legale

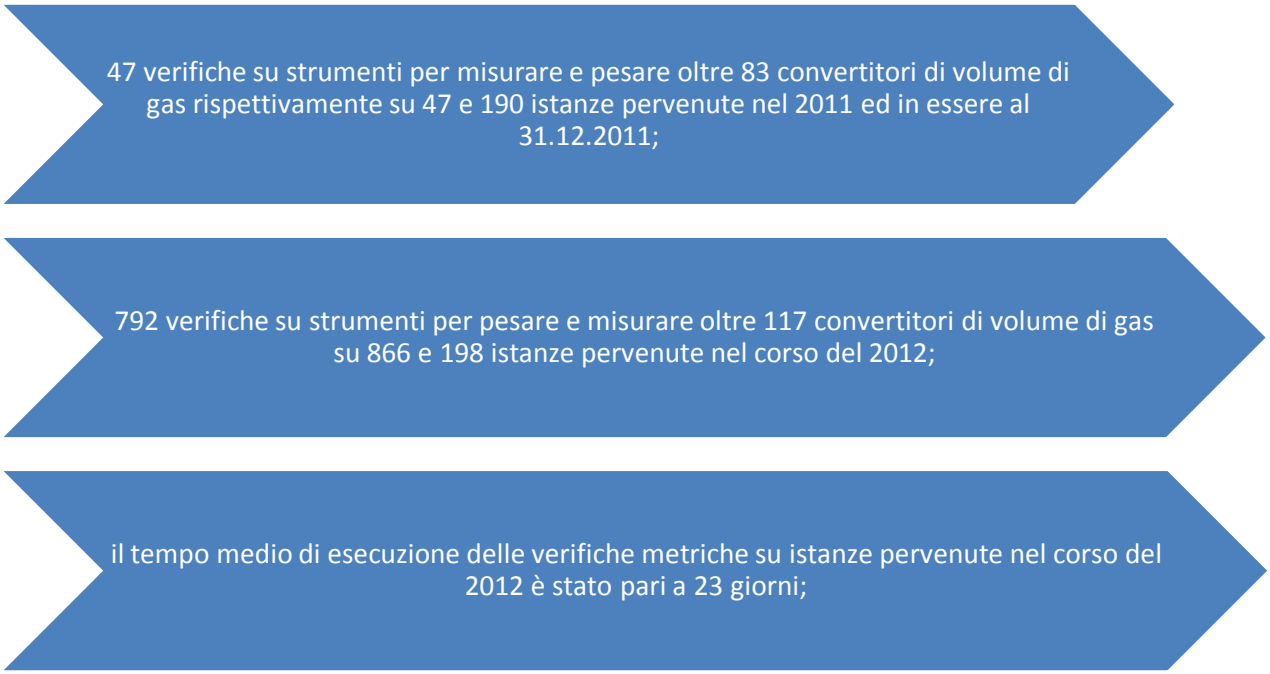
Gli uffici Metrici già uffici periferici del Ministero dello Sviluppo Economico con il Decreto Legislativo n. 112 del 31 marzo 1998 sono stati trasferiti alle Camere di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura. Essi curano nell'ambito della metrologia legale la corretta affidabilità delle misure utilizzate nelle transazioni commerciali e, più in generale, tutelano la fede pubblica in ogni rapporto economico. A tale proposito l'ufficio metrico della Camera di Commercio I.A.A. di Teramo svolge azioni di verifica e sorveglianza degli strumenti metrici in uso nelle transazioni commerciali, tutelando in tal modo la correttezza dei rapporti e del consumatore finale, vigilando, in particolare, sulle normative riguardanti: - la direttiva 2004/22/CE sugli strumenti MID; - la verifica prima nazionale degli strumenti metrici nuovi; - la verifica periodica degli strumenti di misura in uso nelle transazioni commerciali volta ad accertare il mantenimento nel tempo dei requisiti di

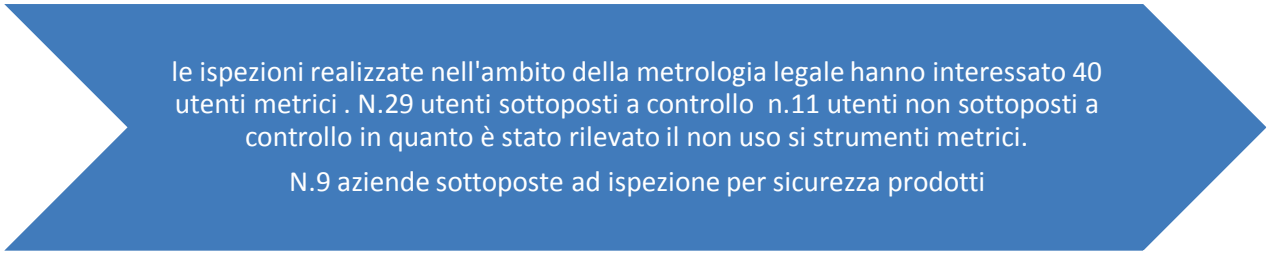
affidabilità metrologica; - il collaudo di posa in opera di alcuni strumenti metrici fissi, prima del loro utilizzo; - i tachigrafi digitali e analogici; - l'assegnazione del marchio di identificazione ai fabbricanti di metalli preziosi; - il riconoscimento dei laboratori allo svolgimento della verificazione periodica.

Nel corso del 2012: - si è proseguita l'attività ispettiva nell'ambito della sicurezza dei prodotti secondo le direttive a suo tempo impartite dal Ministero dello Sviluppo Economico per il progetto SVIM, realizzando un numero di ispezioni ispezioni pari a 9 superiore del 50% rispetto a quelle eseguite nel 2011.

Sicurezza Prodotti

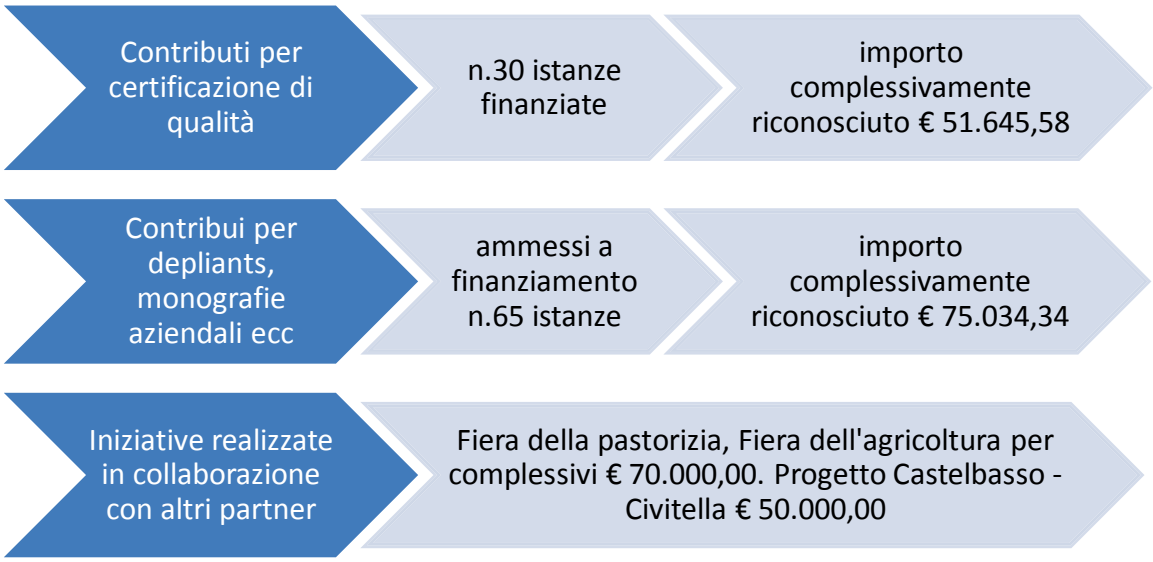
Alle Camere di Commercio I.A.A. è stata affidata dal D.Lgs. 23/2010, di riforma della legge 580/1993, la vigilanza del mercato per la sicurezza dei prodotti. L'attività mira sostanzialmente ad assicurare la trasparenza del mercato, la sicurezza e la salute del consumatore ed a tutelare una corretta commercializzazione dei prodotti, individuando nei settori che seguono l'ambito di intervento degli Enti camerali: - sicurezza prodotti – D.Lgs. 206/2005, artt. 102-113; - sicurezza giocattoli; - sicurezza materiale elettrico di bassa tensione e compatibilità elettromagnetica; - dispositivi di protezione individuale; - etichettatura calzature; - etichettatura tessili.





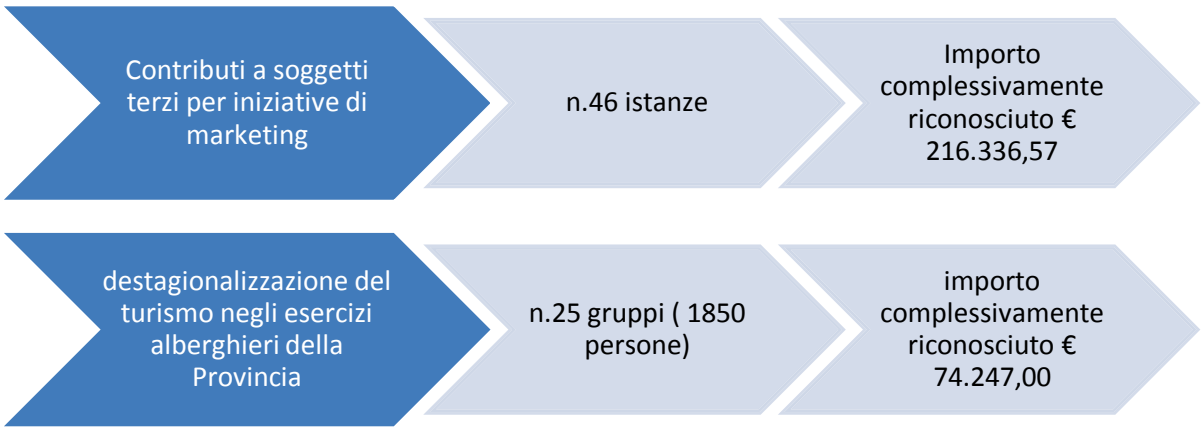
Area strategica - Innovazione e qualità

Favorire la competitività delle pmi, incrementare la propensione all'innovazione ed alla qualità

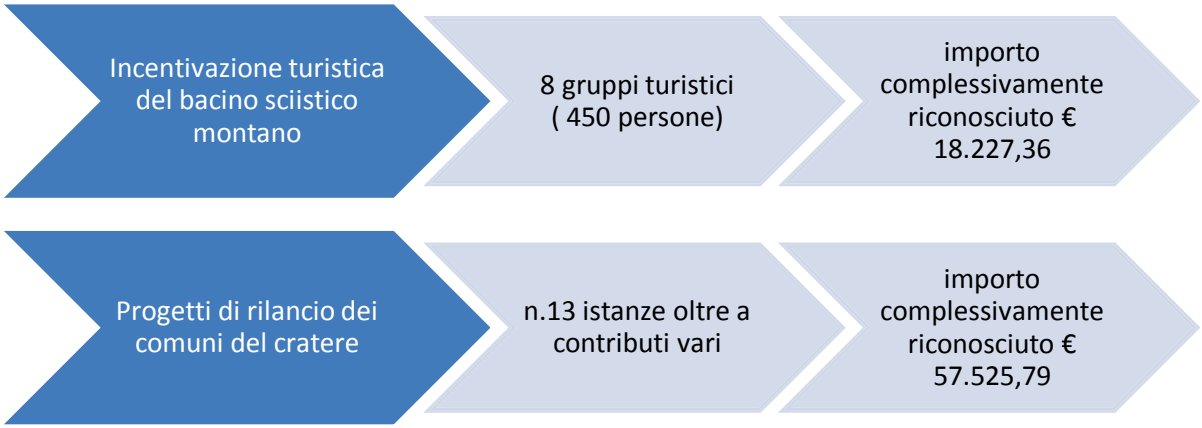


AREA STRATEGICA - Marketing e competitività territoriale

Promuovere eventi finalizzati alla valorizzazione del territorio, realizzati in collaborazione con soggetti terzi



Fondo di solidarietà riconosciuto da UNIONCAMERE per il sisma del 6 aprile 2009



AREA STRATEGICA - Studi economici

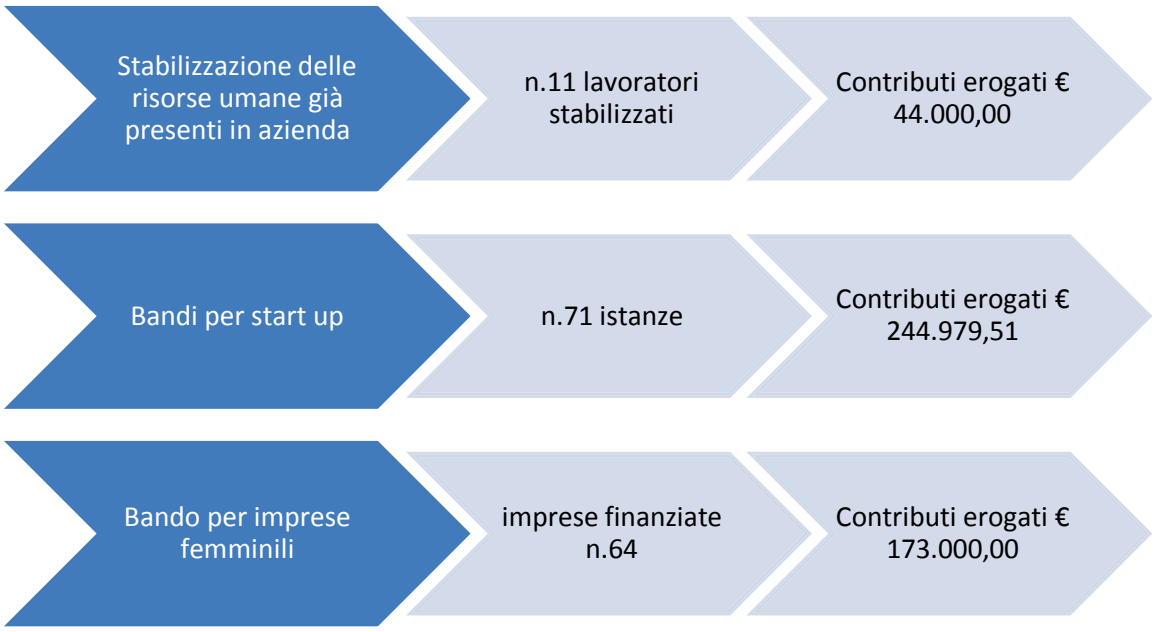
Studi e ricerche economiche

Il servizio Studi e Statistica dell'Ente ha realizzato il "**Rapporto sull'economia teramana nel 2011"** , uno spaccato sulle dinamiche congiunturali e sui mutamenti strutturali del sistema economico locale, presentato l'11 maggio 2012 nell'ambito dell'evento "10^ Giornata dell'economia".

Inoltre, a cadenza trimestrale sono stati realizzati tre report sulla dinamica dei principali indicatori economici provinciali, in occasione del rilascio da parte di Infocamere della base statistica denominata "Cruscotto delle economie provinciali".

AREA STRATEGICA - Sviluppo imprenditorialità

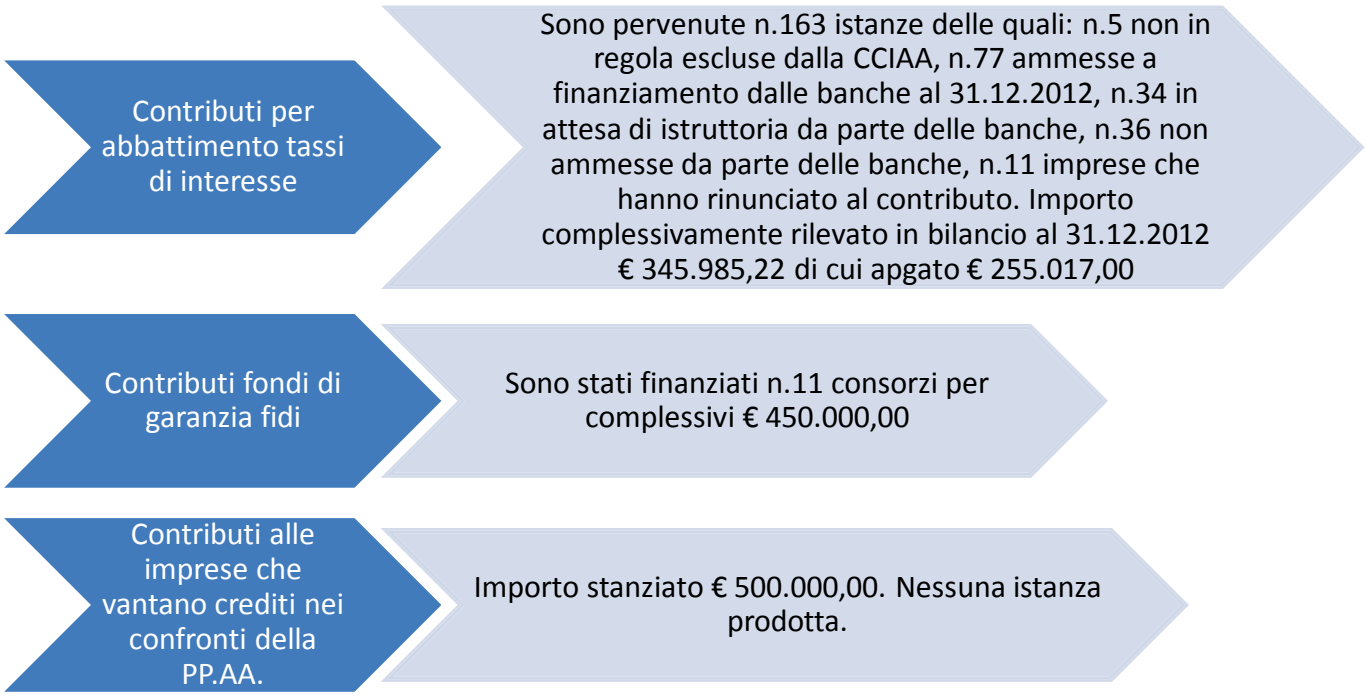
Contributi diretti alle nuove imprese sostegno all'attività di formazione



AREA STRATEGICA - ACCESSO AL CREDITO

Favorire l'accesso al credito da parte delle pmi

INTERVENTI REALIZZATI



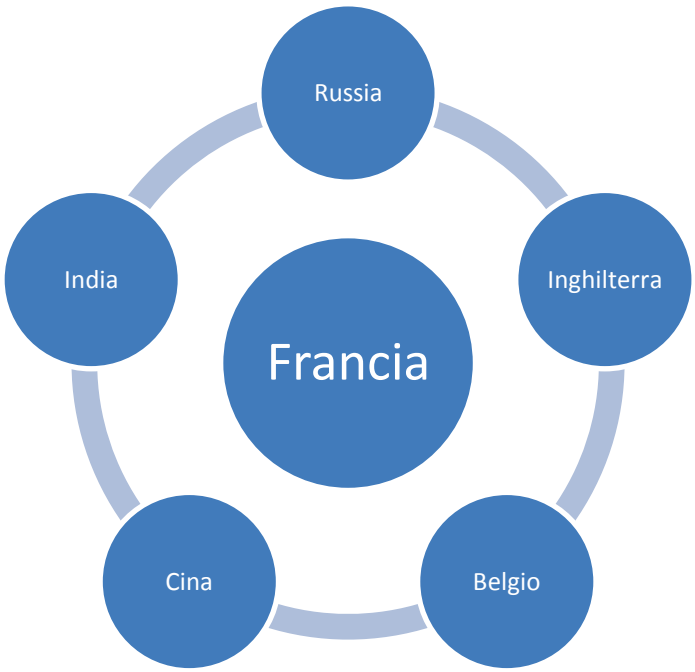
AREA STRATEGICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE

Favorire l'ampliamento dei mercati di riferimento. Incremento del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione del sistema camerale

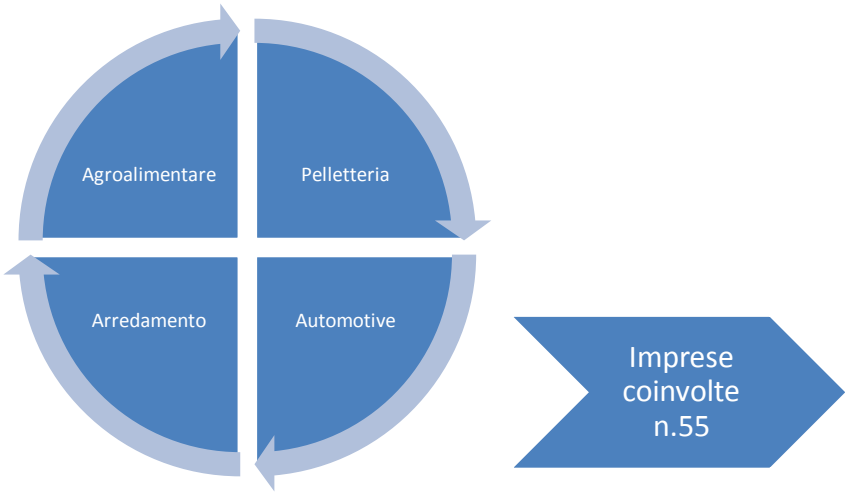
Contributi erogati ***alle imprese che partecipano autonomamente a fiere internazionali***	Finanziate n.52 istanze, importo complessivamente riconosciuto € 91.702,00
Contributi a consorzi export	Finanziati n.3 consorzi per complessivi € 30.000,00
Organizzazione di manifestazione fieristiche	Collection Premier Moscow, Consumexpo, La doce vita, Chic, Obuv Mir'Kozhi, Expo Riva Shuh, I saloni World Wide, CPM edizione di settembre, Obuv Mir'Kozhi

Organizzazione di manifestazione fieristiche in collaborazione con il Centro Estero Regionale	Sial, Automeccanicka

Mercati di rifermento



Settori coinvolti



LE CRITICITA' E LE OPPORTUNITA'

AREA STRATEGICA – MARKETING TERRITORIALE

Obiettivo	Valore performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
Area Strategica MARKETING TERRITORIALE	50,00%	
Obiettivo strategico INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE	50,00%	100%
Obiettivo operativo PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE	100,00%	0,00
Obiettivo operativo MONITORAGGIO INZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE	0,00%	100%

CRITICITA'

In relazione a tale area si rileva un sensibile scostamento rispetto ai risultati attesi sia per l'obiettivo strategico che per l'obiettivo operativo. In relazione all'obiettivo strategico, l target prefissati erano due: assicurare un incremento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010 ed assicurare il coinvolgimento nelle iniziative camerali di un numero di imprese tali da determinare, alla fine del 2014, un incremento del 25% del numero di iniziative finanziate rispetto al periodo 2008/2010. Mentre per tale ultimo obiettivo il target è stato assicurato al 100%, non è stato possibile rilevare l'andamento dei flussi turistici in quanto i dati non sono ancora disponibili pertanto, la performance complessiva è risultata pari al 50%. Per quanto riguarda gli obiettivi operativi si rileva la mancata

realizzazione dell'indagine di customer.

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

La criticità rilevata in relazione all'obiettivo strategico offre l'opportunità di rivedere ed implementare le banche dati a disposizioni della Camera: qualora non dovesse essere possibile dotare l'Ente di sistemi che consentano la rilevazione del dato in tempi utili per la valutazione del piano della performance, nel corrente anno, occorrerà procedere alla ridefinizione del KPI.

AREA STRATEGICA – INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
Area strategica – Innovazione e qualità	100,00%	0,00
Obiettivo strategico – Sviluppo innovazione e qualità	100,00%	0,00
Obiettivo operativo – Incremento numero di imprese partecipanti ad iniziative per innovazione e qualità	100,00%	0,00
Obiettivo operativo -Contributi per innovazione e qualità	78,00%	22%
Obiettivo operativo -Gradimento iniziative camerali per innovazione e qualità	0,00%	100%
Obiettivo operativo – Coordinamento con il centro regionale per il commercio interno	100,00%	0,00

CRITICITA'

Per tale area strategica le criticità si rilevano in relazione ai seguenti obiettivi operativi: Gradimento delle iniziative camerali per innovazione e qualità e Contributi per innovazione e qualità.

Il primo ha una performance pari a zero in quanto non è stato possibile realizzare l'indagine di customer prevista.

Il secondo aveva come obiettivo assicurare un incremento del 5%, rispetto all'anno precedente, del numero di imprese che partecipano ad iniziative camerali. Rispetto a tale obiettivo occorre rilevare che la Camera ha proceduto alla realizzazione di importanti iniziative per le quali il numero di imprese coinvolte è stato superiore rispetto all'anno precedente, ma non ha consentito il conseguimento dell'incremento programmato.

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

L'obiettivo operativo per il quale è stata rilevata la criticità è stato riproposto anche per il 2013 pertanto, è opportuno che vengano attivate delle maggiori ed incisive azioni di diffusione delle iniziative.

AREA STRATEGICA – STUDIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – STUDIO DELL'ECONOMIA	0,00%	100,00%
OBIETTIVO STRATEGICO – Incrementare migliorare la conoscenza dell'economia locale	0,00%	100,00%
Obiettivo operativo – Nuovi studi	100,00%	0,00%

CRITICITA'

La criticità rilevata riguarda il mancato conseguimento dell'obiettivo strategico che prevedeva la realizzazione dell'analisi congiunturale trimestrale e di un approfondimento settoriale stabilmente per tutto il triennio. Nel 2012 non è stato realizzato l'approfondimento settoriale ma, oltre all'analisi congiunturale (rapporto sull'economia teramana),sono state predisposte n.3 note congiunturali trimestrali

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

La criticità ha comportato la revisione dell'obiettivo nel 2013.

AREA STRATEGICA – SVILUPPO IMPREDNITORIALITA'

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'	99,94	
OBIETTIVO STRATEGICO – Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	99,94	0,11%
OBIETTIVO OPERATIVO – Incrementare il numero delle iniziative imprenditoriali	100,00	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Favorire la stabilizzazione dei lavoratori	44,00	66,00%

CRITICITA'

L'obiettivo in oggetto risente più degli altri dell'andamento congiunturale negativo. Il mancato conseguimento di una performance pari al 100% per l'obiettivo strategico è stato determinato dalla rilevazione, al 31.12.2012, di un numero di imprese iscritte inferiore a quello previsto per assicurare, a fine 2014, un incremento del 3% rispetto al periodo 2008/2010. Tale dato riguarda le imprese in

generale mentre in numero delle imprese femminili risulta incrementato in misura superiore alle aspettative.

Allo stesso modo, per quanto riguarda l'obiettivo operativo, il numero di lavoratori stabilizzati con i fondi della Camera, pari a 11 unità, è risultato inferiore alle 25 unità previste.

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

Rispetto alle criticità sopra rappresentate, per l'anno 2013, l'Ente ha inteso continuare a riproporre bandi per lo start-up mentre non ha previsto l'obiettivo della stabilizzazione del lavoratori per il quale si è in attesa di individuare una formula del bando più confacente alle esigenze delle imprese.

AREA STRATEGICA – ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – ACCESSO AL CREDITO	93,09	
OBIETTIVO STRATEGICO – Ridurre le difficoltà di finanziamento mediante iniziative	93,09	13,83%
OBIETTIVO OPERATIVO – Fondi per le pmi che vantano crediti nei confronti della P.A.	0,00	100%
OBIETTIVO OPERATIVO – Contributi per l'abbattimento dei tassi di interesse	61,40	38,60%
OBIETTIVO OPERATIVO – Incremento numero di imprese affidate dai consorzi fidi	99,51	0,49%

Criticità

Per tale area strategica sono state riscontrate criticità sia per gli obiettivi strategici che per quelli operativi. Per i primi è stata rilevata la diminuzione del numero di imprese affidate dai consorzi fidi. Per i secondi la proposta di finanziamento approvata dall'Ente per supportare le imprese che vantano crediti nei confronti della P.A. non ha avuto riscontri positivi in quanto non sono state presentate domande inoltre, le banche hanno concesso minori finanziamenti per cui le imprese beneficiarie dei contributi in conto interessi sono state minori rispetto all'anno precedente.

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

La linea di intervento in oggetto continua ad avere una notevole importanza ed è stata riproposta anche nel piano approvato per il 2013. In considerazione delle criticità sopra rappresentate, per il corrente anno, non è stato riproposto il finanziamento per le imprese che vantano crediti nei confronti della p.a. mentre sono state riproposte le altre linee di intervento per le quali sono state assegnate maggiori risorse e sono state programmati con largo anticipo l'approvazione e l'apertura dei relativi bandi.

AREA STRATEGICA – PROCESSI INTERNI

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – Processi interni	87,50	
OBIETTIVO STRATEGICO – Incremento di produttività ed efficienza	87,50	100%
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementazione del servizio informativo a mezzo ticket	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della qualità dei documenti archiviati	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Incrementare la produttività dei procedimenti sanzionatori	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa monitoraggio standard dei servizi	99,05%	6,76%
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa definizione della carta dei servizi	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard anno 2011	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Nuove digitalizzazioni	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementazione e miglioramento processi digitalizzati	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Diffusione dei contratti telemaco	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementare il servizio di assistenza agli utenti per l'invio telematico delle pratiche	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Aggiornamento banca dati INPDAP	98,11%	1,89%

CRITICITA'

In relazione a tale area strategica non si rilevano criticità significative.

AREA STRATEGICA – Trasparenza

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – Trasparenza	100%	0,00%
OBIETTIVO STRATEGICO – Efficacia ed efficienza dell'attività dell'Ente	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della funzionalità dell'URP	0,00%	100,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa grado di realizzazione del piano delle azioni	100%	0,00%

OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa grado di realizzazione del piano operativo	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento del grado di attuazione del piano della trasparenza	100%	0,00%

CRITICITA'

In relazione a tale area strategica non si rilevano criticità significative.

AREA STRATEGICA – SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	93,42%	6,58%
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire l'aderenza delle risultanze degli archivi camerali	93,42%	6,58%
OBIETTIVO OPERATIVO – Incremento del numero delle posizioni cancellate d'ufficio	91,49%	8,51%
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard 2011	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard 2011	100%	0,00%

CRITICITA'

Gli scostamenti rilevati in relazione agli obiettivi strategici ed operativi sono dovuti , rispettivamente, alla diminuzione degli incassi da diritto annuale ed alle procedure di cancellazione. In particolare, per tale ultimo obiettivo è stato rilevato un incremento, rispetto all'anno precedente, del numero di imprese cancellate in misura inferiore alla percentuale prefissata.

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

Le criticità sopra rappresentate, soprattutto per quanto riguarda l'obiettivo strategico, derivano dall'andamento congiunturale negativo e dalla crisi di liquidità delle imprese pertanto, non è possibile individuare azioni correttive.

AREA STRATEGICA – RISORSE CAMERALI

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA – RISORSE CAMERALI	93,06%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Miglioramento della gestione delle risorse economiche finanziarie e patrimoniali	93,06%	27,76%

OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della efficienza e della funzionalità del servizio provveditorato	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Razionalizzazione degli oneri di funzionamento	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento indice medio di pagamento delle fattura passive	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa incremento delle risorse destinate alla promozione	81,03%	8,07%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della riscossione del diritto annuale	94,94%	5,06%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della qualità del credito da diritto annuale	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della gestione della liquidità	93,27%	6,73%

CRITICITA'

Per l'area in oggetto si rileva quanto segue:

- lo scostamento registrato per gli obiettivi strategici è dovuto alla diminuzione, rispetto all'anno precedente, degli incassi relativi ai crediti per diritto annuale;

- lo scostamento registrato in relazione agli obiettivi operativi è dovuto: a) all'andamento congiunturale negativo che non ha consentito il mantenimento della percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza ed il conseguimento dell'incremento degli interessi attivi programmato per effetto degli investimenti della liquidità camerali realizzati nel corso dell'anno; b) alla mancata presentazione di istanze da parte delle imprese che vantano crediti nei confronti della P.A. per accedere ai finanziamenti messi a disposizione dalla Camera con conseguente rilevazione di minori oneri per interventi promozionali rispetti a quelli programmati .

OPPORTUNITA' ED AZIONI CORRETTIVE

Le criticità riscontrate hanno comportato la rimodulazione degli obiettivi per l'anno 2013.

AREA STRETEGICA – REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Obiettivo	Valore Performance	% di mancato raggiungimento del target KPI
AREA STRATEGICA - REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	197,14%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato	97,14%	2,86%
OBIETTIVO OPERATIVO – Migliorare la diffusione dell'ADR	96,87%	3,13%
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire la diffusione dei	100%	0,00%

servizi di regolazione del mercato		
OBIETTIVO OPERATIVO – Prosecuzione attività ispettiva sicurezza prodotti	100%	0,00%
OBIETTIVO OPERATIVO – Ispezioni e verifiche metriche	100%	0,00%

CRITICITA'

Per l'area in oggetto, sia gli scostamenti rilevati in corrispondenza degli obiettivi strategici che quelli rilevati in corrispondenza degli obiettivi operativi, sono dovuti ai minori tentativi di mediazione avviati nell'anno rispetto a quelli previsti (n.102 anziché n.105).

OPPORTUNITA' E CRITICITA'

Le criticità sopra evidenziate sono state determinate dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 272 del 6 dicembre 2012 che ha dichiarato l'illegittimità costituzionale, per eccesso di delega legislativa, dell'articolo 5 comma 1del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 , nella parte in cui ha previsto il carattere obbligatorio della mediazione per determinate materie, per violazione degli articoli 76 e 77 della Costituzione.

Per l'anno 2013, si è reso necessario procedere alla rimodulazione del target previsto ed alla intensificazione delle azioni di promozione.

AREA STRATEGICA – INTERNAZIONALIZZAZIONE

Obiettivo	**Valore Performance**	**% di mancato raggiungimento**
AREA STRATEGICA – INTERNAZIONALIZZAZIONE	100%	0,00
OBIETTIVO STRATEGICO – Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	100%	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO- incrementare il numero di imprese coinvolte nelle iniziative	100%	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO – Gradimento dei servizi di internazionalizzazione	0,00%	100%
OBIETTIVO OPERATIVO – COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTERO	100%	0,00
OBIETTIVO OPERATIVO – Individuazione di nuovi mercati	100%	0,00

In relazione alla presente area di intervento si rileva un significativo scostamento solo in relazione all'obiettivo "Gradimento dei servizi di internazionalizzazione" dovuto alla mancata realizzazione dell'indagine di customer.

OBIETTIVI RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

La CCIAA di Teramo ha avviato gradualmente il percorso per la completa interpretazione del dettato normativo (D.Lgs 150/09) intervenuto per disciplinare il Ciclo di gestione della Performance. Nel fare ciò, non è stato supportato da metodologie e strumenti né per la redazione del Piano della Performance nè, a consuntivo, della presente Relazione della Performance.

I risultati di performance raggiunti sono stati misurati e valutati seguendo il medesimo approccio culturale e metodologico che ha supportato la stesura degli obiettivi strategici, garantendo trasparenza ed intelligibilità nel rapporto con gli interlocutori dell'Ente. L'approccio seguito dalla Camera di Commercio di Teramo ha permesso di strutturare la rappresentazione della performance organizzativa ed individuale secondo un processo di scomposizione e di collegamento ideale tra gli elementi costituenti il mandato, la mission istituzionale e la Vision. La CCIAA di Teramo nel 2011 ha disegnato la propria azione su undici Aree strategiche di intervento, concepite in modo da rispondere in maniera trasversale alle esigenze della comunità economica.

ALBERO DELLA PERFORMANCE

La Camera di Commercio di Teramo ha delineato il proprio albero della performance secondo uno schema logico in grado di rappresentare, anche graficamente, i legami:

Mandato Istituzionale: perimetro nel quale l'amministrazione può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze istituzionali

Mission: ragione d'essere e l'ambito in cui la CCIAA di Teramo opera in termini di politiche e di azioni perseguite

Vision: definizione dello scenario a medio e lungo termine da realizzare, attraverso obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni facendo leva sui tratti distintivi dell'Ente e del Sistema Camerale nel suo complesso

Aree Strategiche: linee di azione in cui vengono idealmente scomposti e specificati il mandato istituzionale, la missione e la visione. L'area strategica può riguardare un insieme di attività, di servizi o di politiche. La definizione delle aree strategiche scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno. Rispetto alle aree strategiche sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire.

Obiettivi Strategici: descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo le proprie aree strategiche.

Obiettivi Operativi - Piani Operativi: dettaglio delle azioni necessarie all'implementazione dei programmi strategici e delle relative modalità (risorse umane, risorse economiche, interventi, ecc).

La Performance Individuale: informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali , garantendo un legame con gli obiettivi strategici della performance organizzativa.

Di seguito vengono sinteticamente rappresentati gli obiettivi strategici ed operativi individuati in corrispondenza delle aree strategiche e si rinvia al prospetto allegato ed ai paragrafi precedenti per i dettagli dei risultati attesi, degli indicatori/target individuati per l'anno e dei valori accertati al 31 dicembre.

LEGENDA:

Verde = obiettivo in linea con le aspettative (75%> < 100%)

Giallo = Obiettivo parzialmente raggiunto da seguire con attenzione (25%> <75%)

Rosso = Critico 0%> < 25%

AREA STRATEGICA – MARKETING TERRITORIALE

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
Area Strategica MARKETING TERRITORIALE	50,00%	
Obiettivo strategico INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE	50,00%	
Obiettivo operativo PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE	100,00%	
Obiettivo operativo MONITORAGGIO INZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE	0,00%	

AREA STRATEGICA – INNOVAZIONE E QUALITA'

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
Area strategica – Innovazione e qualità	100,00%	
Obiettivo strategico – Sviluppo innovazione e qualità	100,00%	
Obiettivo operativo – Incremento numero di imprese partecipanti ad iniziative per innovazione e qualità	100,00%	
Obiettivo operativo -Contributi per innovazione e qualità	78,00%	
Obiettivo operativo -Gradimento iniziative camerali per innovazione e qualità	0,00%	
Obiettivo operativo – Coordinamento con il centro regionale per il commercio interno	100,00%	

AREA STRATEGICA – STUDIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – STUDIO DELL'ECONOMIA	0,00%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Incrementare migliorare la conoscenza dell'economia locale	0,00%	
Obiettivo operativo – Nuovi studi	100,00%	

AREA STRATEGICA – SVILUPPO IMPREDNITORIALITA'

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'	99,94	
OBIETTIVO STRATEGICO – Sostenere l'iniziativa imprenditoriale	99,94	
OBIETTIVO OPERATIVO – Incrementare il numero delle iniziative imprenditoriali	100,00	
OBIETTIVO OPERATIVO – Favorire la stabilizzazione dei lavoratori	44,00	

AREA STRATEGICA – ACCESSO AL CREDITO

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – ACCESSO AL CREDITO	93,09	
OBIETTIVO STRATEGICO – Ridurre le difficoltà di finanziamento mediante iniziative	93,09	
OBIETTIVO OPERATIVO – Fondi per le pmi che vantano crediti nei confronti della P.A.	0,00	
OBIETTIVO OPERATIVO – Contributi per l'abbattimento dei tassi di interesse	61,40	
OBIETTIVO OPERATIVO – Incremento numero di imprese affidate dai consorzi fidi	99,51	

AREA STRATEGICA – PROCESSI INTERNI

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – Processi interni	87,50	
OBIETTIVO STRATEGICO – Incremento di produttività ed efficienza	87,50	
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementazione del servizio informativo a mezzo ticket	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della qualità dei documenti archiviati	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Incrementare la produttività dei procedimenti sanzionatori	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa monitoraggio standard dei servizi	99,05%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa definizione della carta dei servizi	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard anno 2011	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Nuove digitalizzazioni	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementazione e miglioramento processi digitalizzati	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Diffusione dei contratti telemaco	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Implementare il servizio di assistenza agli utenti per l'invio telematico delle pratiche	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Aggiornamento banca dati INPDAP	98,11%	

AREA STRATEGICA – Trasparenza

Obiettivo	Performance obiettivo totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – Trasparenza	100%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Efficacia ed efficienza dell'attività dell'Ente	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della funzionalità dell'URP	0,00%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa grado di realizzazione del piano delle azioni	100%	

OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa grado di realizzazione del piano operativo	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento del grado di attuazione del piano della trasparenza	100%	

AREA STRATEGICA – SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE

Obiettivo	Performance obiettivo Totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	93,42%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire l'aderenza delle risultanze degli archivi camerali	93,42%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Incremento del numero delle posizioni cancellate d'ufficio	91,49%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard 2011	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento degli standard 2011	100%	

AREA STRATEGICA – RISORSE CAMERALI

Obiettivo	Performance obiettivo Totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – RISORSE CAMERALI	93,06%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Miglioramento della gestione delle risorse economiche finanziarie e patrimoniali	93,06%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della efficienza e della funzionalità del servizio provveditorato	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Razionalizzazione degli oneri di funzionamento	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Mantenimento indice medio di pagamento delle fattura passive	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Performance organizzativa incremento delle risorse destinate alla promozione	81,03%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della riscossione del diritto annuale	94,94%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della qualità del credito da diritto annuale	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Miglioramento della gestione della liquidità	93,27%	

AREA STRETEGICA – REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Obiettivo	Performance obiettivo Totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA - REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	197,14%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato	97,14%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Migliorare la diffusione dell'ADR	96,87%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Favorire la diffusione dei servizi di regolazione del mercato	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Prosecuzione attività ispettiva sicurezza prodotti	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Ispezioni e verifiche metriche	100%	

AREA STRATEGICA – INTERNAZIONALIZZAZIONE

Obiettivo	Performance obiettivo Totale	
	Valore	Valutazione
AREA STRATEGICA – INTERNAZIONALIZZAZIONE	100%	
OBIETTIVO STRATEGICO – Sostenere lo sviluppo della competitività delle imprese	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO- incrementare il numero di imprese coinvolte nelle iniziative	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Gradimento dei servizi di internazionalizzazione	0,00%	
OBIETTIVO OPERATIVO – COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTERO	100%	
OBIETTIVO OPERATIVO – Individuazione di nuovi mercati	100%	

OBIETTIVI STRATEGICI

In questa sezione sono riportati con un livello di maggior dettaglio, i risultati raggiunti relativamente a ciascun obiettivo strategico presente nell'albero della Performance riportato nelle pagine che precedono. Il contenuto di tale paragrafo è integralmente riportato nell'allegato 2 in cui sono analiticamente rappresentati i valori a consuntivo rilevati per gli indicatori previsti per l'annualità 2012, la percentuale di raggiungimento

dell'obiettivo, l'eventuale differenza tra risultato atteso e raggiunto e le cause degli scostamenti. Rispetto agli obiettivi strategici si fa rilevare che alcuni indicatori individuati in sede di approvazione del piano triennale non sono direttamente funzionali per la quantificazione del risultato raggiunto, ma aggiungono informazioni aggiuntive per la valutazione del grado di conseguimento dell'obiettivo.

OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI

Nell'allegato n.3 sono riportate le schede riepilogative relative agli obiettivi operativi assegnati agli uffici. Le schede poste in allegato, elaborate secondo lo schema proposto da Unioncamere, riportano informazioni riguardanti i valori a consuntivo degli indicatori previsti per l'annualità 2012, l'evidenza delle variazioni apportate in corso d'anno, la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo, l'eventuale differenza tra il risultato atteso e raggiunto e le cause degli scostamenti**.**

RISULTATI IN MATERIA DI TRASPARENZA E INTEGRITA'

La Camera di Commercio di Teramo, con deliberazione della Giunta camerale n.4 del 31.1.2011, ha approvato il Programma per la trasparenza e l'integrità per i periodo 2011 – 2013. Tale documento, elaborato nel rispetto di quanto previsto dalD.Lgs n.150/2009 individua:

a) i documenti da pubblicare sul sito e la relativa procedura;

b) il processo di coinvolgimento degli stakeholder

c) giornate della trasparenza.

Al fine di consentire la corretta e puntuale realizzazione del programma, nel piano triennale della performance è stata inserita un'apposita area strategica dedicata alla Trasparenza che, tra gli obiettivi operativi per l'anno 2011, prevede la predisposizione, l'approvazione ed il monitoraggio del programma per la trasparenza.

Documenti da pubblicare**:**

I documenti da pubblicare sono:

a) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione;

b) Piano sulla performance;

c) dati informativi sull'organizzazione ed i procedimenti;

d) dati informativi relativi la personale;

e) dati relativi ad incarichi e consulenze;

f) dati sulla gestione economico – finanziaria dei servizi pubblici;
g) dati sulla gestione dei pagamenti;

h) dati relativi alle buone prassi;

i) dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica;

l) dati sul public procurement.

Nel corso dell'anno 2012 si è proceduto all'integrale pubblicazione dei documenti indicati a punti a), b) c), e), f), g). Relativamente alla categoria d) la pubblicazione è in fase di completamento in quanto non tutti i consiglieri hanno proceduto alla comunicazione dei propri dati. Per la categoria prevista dalla lettera l)

occorre precisare che non è stato possibile procedere alla pubblicazione in quanto mancano le necessarie indicazioni da parte dell'AVCP: tale impedimento non è stato evidenziato sul sito così come hanno fatto altri Enti.

Nel corso del 2012 l'Ente ha proceduto all'approvazione ed alla pubblicazione della Carta dei servizi.

Si è proceduto alla pubblicazione dei dati relativi alle sovvenzioni, ai contributi, ai crediti, ai sussidi ed ai benefici di natura economica.

Coinvolgimento degli stakeholder

Relativamente al coinvolgimento degli stakeholder, il programma per la trasparenza prevede il loro coinvolgimento al momento della elaborazione delle schede di programmazione operativa. Tale disposizione è stata rispettata in sede di predisposizione del bilancio di previsione per l'esercizio 2012 e dei relativi documenti di pianificazione e programmazione. In particolare, si precisa che è stata convocata una riunione con le associazioni di categoria nel mese di novembre.

Giornate della trasparenza

Num progr	Intervento previsto	Contenuto dell'intervento
1	Prima giornata della trasparenza	Condivisione del piano della trasparenza e della performance con gli utenti esterni e rappresentanti di categoria.
2	Formazione interna su trasparenza collegata alla performance e legalità	Condivisione con gli stakeholders, gli utenti e i dipendenti camerali del nuovo contenuto del sito
3	Pubblicazione dei dati nella sezione Trasparenza, Valutazione e merito	Diffusione con maggiore capillarità delle novità relative alla trasparenza con l'individuazione di nuovi punti di raccolta di feed-back

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Come già rappresentato nella precedente sezione, tra gli obiettivi di performance organizzativa programmati per l'anno 2012, figurano anche la predisposizione della Carta dei Servizi ed il Monitoraggio degli standard dei servizi camerali regolamentati da norme.

OBIETTIVI INDIVIDUALI

In questa sezione sono riportati i risultati conseguiti dal Segretario Generale e dai Dirigenti. Si forniscono inoltre, informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati al personale dipendente, sugli esiti del processo di valutazione individuale e sul grado di differenziazione dei giudizi

GRADO DI DIFFERENZIAZIONE DEI GIUDIZI SUL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI 2012					
A) **PERSONALE DIRIGENTE**					
VOTO	**VOTO**	**VOTO 85**	**VOTO 98**		
MIN 85	**MAX 98**	**n.2 unità**	**n. 1 unità**		
B) **TITOLARI DI P.O.**					
VOTO	**VOTO**	**VOTO 91,00**			
MIN 91	**MAX 91**	**n.5 unità**			
C) **DIPENDENTI**					
VOTO	**Voto**	**Voto**	**Voto**	**Voto**	
MIN 69	**MAX 88**	**Da 69 a 73_ n.4 unità**	**Da 81 a 84 n.2 unità**	**Da 86 a 87 n.34 unità**	**Da 88 n.4 unità**

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL SEGRETARIO GENERALE

RAPRESENTAZIONE DEL GRADO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI AL SEGRETARIO GENERALE PER L'ANNO 2012

PROCESSI INTERNI (AS4.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET (OO37.)	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	100,00%	100,00%
MIGLIORAMENTO DELLEA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI (OO38.)	Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	1	>=	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%
INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI (OO39.)	Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate	1	>	85,00%	96,62%	100,00%	100,00%
SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE (AS6.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO (OO40.)	Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	1	>	115,00%	105,21%	91,49%	91,49%
PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA REGISTRO IMPRESE							**97,87%**
PROCESSI INTERNI (AS4.)							

NUOVE DIGITALIZZAZIONI (OO2.)	Processi reingegnerizzati	1	>=	1	1	100,00%	100,00%
IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DIGITALIZZATI (OO30.)	Recupero produttività dai processi reingegnerizzati rispetto all'anno precedente.	1	>	110,00%	110,50%	100,00%	100,00%
PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA AFFARI GENERALI E DEL PERSONALE							**100,00%**
TRASPARENZA (AS5.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP (OO41.)	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	0	0	0,00%	0,00%
MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASP (OO5.)	Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	1	>	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA SEGRETERIA ED URP							**50,00%**
PROCESSI INTERNI (AS4.)							
AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP (OO4.)	Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	1	>	50,00%	49,06%	98,11%	98,11%
RISORSE CAMERALI (AS7.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMP (OO6.)	Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	1	>=	1	0,949445591	94,94	94,94
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE (OO7.)	Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	1	>	70,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA CONTABILITA' E TRIBUTI							**97,68%**
PERFORMANCE OBIETTIVI SEGRETARIO GENERALE							**89,50%**

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL DIRIGENTE DELL'AREA PROMOZIONE

GRADO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRIGENTE DELL'AREA PROMOZIONE

MARKETING TERRITORIALE (AS10.)

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO16.)	Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	1	>=	90,00%	95,82%	100,00%	100,00%
MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO17.)	Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	1	>=	80,00%	0,00%	0,00%	0,00%

INNOVAZIONE E QUALITA' (AS11.)

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INN (OO18.)	Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerali per promozione qualità rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	118,18%	100,00%	100,00%
CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA' (OO19.)	Variazione numero di imprese beneficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	1	>=	105,00%	81,90%	78,00%	78,00%
GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA' (OO20.)	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%	0,00%
COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO INTER (OO34.)	Imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Interno	1	>=	20	33	100,00%	100,00%

STUDIO DELL'ECONOMIA (AS12.)

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo
NUOVI STUDI (OO21.)	Variazione numero indagini e studi rispetto all'anno precedente	1	>	1	2	100%	100,00%

SVILUPPO IMPRENDITORIALITA' (AS13.)

Obiettivi	Indicatore	Peso		Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo

INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI (OO23.)							
	Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	0,5	>=	30	135	100,00%	100,00%
	Numero di imprese femminili in fase di start up costituite nell'anno con fondi della CCIAA	0,5	>=	3	64	100%	
FAVORIRE LA STABILIZZAZIONE DEI LAVORATORI (OO24.)	Lavoratori stabilizzati	1	>=	25	11	44,00%	44,00%
ACCESSO AL CREDITO (AS14.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
INCREMENTO NUMERO IMPRESE AFFIDATE DAI CONSORZI FIDI (OO25.)	Incremento imprese affidate tramite i Consorzi fidi rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	109,4635322	99,51	99,51
FONDI PER LE P.M.I. CHE VANTANO CREDITI NEI CONFRONTI DELLA PPAA (OO26.)	PERCENTUALE DI UTILIZZO DA PARTE DELLE IMPRESE CHE VANTANO CREDITI VERSO LA PA DEI FONDI MESSI A DISPOSIZIONE DALLA CCIAA	1	>=	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE (OO36.)	Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'abbattimento dei tassi d'interesse	1	>=	110,00%	67,54	61,4	61,4
INTERNAZIONALIZZAZIONE (AS9.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE (OO11.)	Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1	>=	104,00%	109,18%	100	100
GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNALIZZAZIONE (OO12.)	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	0,00%	0,00%
COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTER (OO13.)	Numero di imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Estero	1	>=	20	43	100,00%	100,00%

INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI (OO15.)	Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	1	>=	1	1	100,00%	100,00%
PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA PROMOZIONE							**67,68%**
PROCESSI INTERNI (AS4.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2011 (OO47.)							100,00%
	Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	0,5	<=	24	5,79	100,00%	
	Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	0,5	<=	36	16,2	100,00%	
SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE (AS6.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011 (OO48.)							100,00%
	Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	0,33	<=	5	1,92	100,00%	
	Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	0,33	<=	7	2,29	100,00%	
	Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	0,34	=	1	1	100,00%	
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011 (OO49.)	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	100,00%	100,00%
REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE (AS8.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**		**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**
MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR (OO27.)	Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	1	>=	130,00%	125,93	96,87%	96,87%
PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI (OO28.)	Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	1	>=	50,00%	52,94%	100	100
ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE (OO29.)	Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	1	>=	1	41,68	100,00%	100,00%

PERFORMANCE UNITA' ORGANIZZATIVA SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	**99,48%**
PERFORMANCE OBIETTIVI DIRIGENTE AREA PROMOZIONE	**76,35%**

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL DIRIGENTE DELL'AREA ECONOMICO - FINANZIARIA

GRADO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRIGENTE DELL'AREA ECONOMICO – FINANZIARIA

PROCESSI INTERNI (AS4.)

Obiettivi	Indicatore	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	
IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DIGITALIZZATI (OO30.)	Recupero produttività dai processi reingegnerizzati rispetto all'anno precedente.	1	>	110,00%	110,50%	100,00%	100,00%

TRASPARENZA (AS5.)

Obiettivi	Indicatore	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	
MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASP (OO5.)	Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	1	>	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%

RISORSE CAMERALI (AS7.)

Obiettivi	Indicatore	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo	
MANTENIMENTO INDICE MEDIO DI PAGAMENTO DELLE FATTURE PASSIVE (OO33.)	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	1	<=	20,4	19,9	100,00%	100,00%
MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA' (OO9.)	Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	102,60%	93,27%	93,27

PERFORMANCE OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE	**98,32%**

PROCESSI INTERNI (AS4.)

Obiettivi	Indicatore	Peso	Target	Consuntivo	Performance KPI	Performance Obiettivo

DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO (OO3.)	Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	114,16		100,00%
IMPLEMENTARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELAMATICHE (OO31.)	Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero utenti assistiti per l'invio della pratica telematica	1	>=	180,00%	500,00%	100,00%	100,00%
RISORSE CAMERALI (AS7.)							
Obiettivi	**Indicatore**	**Peso**	**Target**	**Consuntivo**	**Performance KPI**	**Performance Obiettivo**	
MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO (OO10.)	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	100,00%	100,00%
RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO (OO32.)	Interventi di razionalizzazione degli oneri di funzionamento	1	>=	2	2	100,00%	100,00%
PERFORMANCE OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA PROVVEDITORATO							**100%**
PERFORMANCE OBIETTIVI DIRIGENTE AREA ECONOMICO - FINANZIARIA							**99,16%**

Si precisa che, in base a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dalla Camera le di Commercio di Teramo, oltre che dalla Performance Media degli obiettivi, la Performance Individuale complessiva del Segretario Generale è determinata dalla valutazione delle capacità professionali, la Performance Individuale complessiva dei Dirigenti è determinata, dal Performance Media degli obiettivi del Piano e dalle Capacità Professionali. (Per tali aspetti si rinvia alla deliberazione assunta dalla Giunta camerale).

RISORSE EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

In questo paragrafo sono stati sviluppati sinteticamente le informazioni rilevanti di carattere economico – finanziario desumibili dal bilancio ad integrazione degli obiettivi e dei risultati riportati nei precedenti paragrafi. In particolare, sono stati esplicitati i principali valori di bilancio e i risultati, prevalentemente in termini di efficienza ed economicità. Il principale documento di riferimento è costituito dal bilancio d'esercizio e dal Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio.

RELAZIONE CONTABILE

DESCRIZIONE	Revisione di budget	Consuntivo 2012	Differenze
GESTIONE CORRENTE			
A) Proventi correnti			
1) Diritto Annuale	6.115.000,00	6.814.330,25	699.330,25
2) Diritti di Segreteria	1.392.788,92	1.406.841,34	14.052,42
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	345.110,14	368.300,44	23.190,30
4) Proventi da gestione di beni e servizi	246.500,00	165.363,54	-81.136,46
5) Variazione delle rimanenze	-5.096,01	-29.182,24	-24086,23
Totale proventi correnti (A)	8.094.303,05	8.725.653,33	631.350,28
B) Oneri Correnti	0,00		
6) Personale	-2.475.410,60	-2.433.066,68	-42.343,92
7) Funzionamento	-2.685.878,16	-2.402.536,19	-283.341,97
8) Interventi economici	-3.000.000,00	-2.340.708,97	-659.291,03
9) Ammortamenti e accantonamenti	-1.647.314,13	-2.501.109,61	853.795,48
Totale Oneri Correnti (B)	-9.808.602,89	-9.677.421,45	-131.181,44
Risultato della gestione corrente (A-B)	-1.714.299,85	-951.768,12	762.531,73
C) GESTIONE FINANZIARIA	0,00		
10) Proventi finanziari	117.250,52	108.143,69	-9.106,83
11) Oneri finanziari	-20.000,00	-15.160,12	-4.839,88
Risultato gestione finanziaria	97.250,52	92.983,57	-4.266,95
12) Proventi straordinari	578.479,98	969.639,35	391.159,37
13) Oneri straordinari	-460.229,31	-349.966,24	-110.263,07
Risultato gestione straordinaria	118.250,67	619.673,11	501.422,44
14) Rivalutazioni attivo patrimoniale	0,00	0,00	
15) Svalutazioni attivo patrimoniale	0,00	-344.077,48	344.077,48
Differenza rettifiche attivit ¢ finanziaria	0,00	-344.077,48	344.077,48
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/-C +/-D +/-E)	-1.498.798,66	-583.188,92	915.609,74

In questa sezione viene riportata la relazione al bilancio d'esercizio 2011 prevista dall'art.24 – comma 2 – del DPR n.254/2005. L'analisi che segue evidenzia gli scostamenti tra i risultati del bilancio ed i dati approvati con il preventivo.

Prima di procedere con l'analisi del bilancio 2012, occorre precisare che il principale obiettivo perseguito per l'anno di riferimento, anche in considerazione del particolare momento congiunturale, è stato quello di assicurare maggiori e significative risorse al finanziamento degli interventi promozionali pertanto, Il preventivo economico approvato per l'anno 2012 prevedeva il

conseguimento di un disavanzo economico che trovava adeguata copertura nel patrimonio netto disponibile in particolare, nelle disponibilità liquide.

Rispetto alle previsioni complessive dal bilancio d'esercizio, si rileva il conseguimento di un disavanzo nettamente inferiore (€ 583.188,92 anziché € 1.498.798,66). Il minore disavanzo conseguito deriva dalla gestione corrente e dalla gestione straordinaria : nella gestione corrente, gli oneri rilevati sono in linea con le previsioni mentre i proventi accertati sono maggiori di quelli previsti ; nella gestione straordinaria sono stati rilevati maggiori proventi rispetto a quelli previsti.

Le variazioni sopra rappresentate sono dovute ad eventi intervenuti alla fine dell'anno e non prevedibili .

In particolare, l'incremento degli proventi correnti è dovuto all'accertamento di un maggiore importo per ricavi da diritto annuale (diritto, sanzioni ed interessi), i maggiori proventi della gestione straordinaria derivano dall'accertamento delle sopravvenienze attive.

Dall'analisi degli oneri correnti emerge il conseguimento di minori costi di funzionamento e per interventi promozionali compensati dalla rilevazione di maggiori oneri per ammortamenti ed accantonamenti.

I minori oneri di funzionamento attestano le misure di razionalizzazione attivate dall'Ente anche per effetto dell'introduzione delle disposizioni in merito alla riduzione dei consumi intermedi.

I maggiori accantonamenti riguardano principalmente il fondo svalutazione crediti e il fondo rischi. Rispetto al primo, i conseguenza dei minori incassi del tributo camerale dovuto per l'anno di competenza, è stato rilevato un maggiore importo del credito da svalutare. In merito al fondo rischi, a fine anno, si è reso necessario procedere ad ulteriori accantonamenti dovuti essenzialmente a svalutazioni di società partecipate, non prevedibili in sede di aggiornamento del preventivo.

Relativamente agli interventi promozionali si precisa che lo stanziamento previsto in sede di approvazione del preventivo era pari ad € 1.800.000,00, in sede di aggiornamento è stato rideterminato in € 3.000.000,00, Di tali risorse € 112.179,09 erano destinate alla realizzazione dei progetto ammesso al finanziamento del fondo di solidarietà diretto destinato agli interventi di rivitalizzazione delle ditte ricomprese nei Comuni del cratere, mentre € 2.887.820,91 dovevano essere destinati al finanziamento di iniziative proprie dell'Ente. Rispetto a tali previsioni, le iniziative dirette alle ditte dei Comuni del cratere sono state pari ad € 75.753,15, finanziate con una corrispondente quota di contributo e di provento, mentre gli oneri per interventi promozionali diretti sono stati pari a complessi € 2.264.955,82. In definitiva, le economie effettivamente conseguite relativamente alla voce interventi promozionali, pari a complessivi € 658.791,03, per € 623.365,09, è riferibile agli interventi diretti e, per € 36.425,94 alle iniziative da realizzare per le ditte del cratere finanziate dal fondo di solidarietà.

Occorre comunque precisare che le economie non sono attribuibili all'ufficio. Nel corso dell'anno sono stati avviati tutti i programmi previsti. I minori oneri conseguiti derivano essenzialmente dal bando per l'abbattimento dei tassi di interessi e dal bando per le imprese che vantano crediti nei confronti della P.A.: per il primo le imprese beneficiarie sono risultate inferiori rispetto al 2011°

causa delle crescenti difficoltà ad ottenere affidamenti dal parte degli istituti di crediti; per il secondo bando non sono pervenute domande.

A conclusione delle analisi sopra rappresentate occorre rilevare quanto segue:

Il Conto Economico dell'anno 2012 evidenza un disavanzo economico generato dalla gestione corrente e dalle svalutazione delle voci dell'attivo patrimoniale. Tali risultati sono compensati dagli avanzi della gestione finanziaria e della gestione straordinaria.

Il disavanzo economico complessivo è inferiore a quello preventivato in sede di aggiornamento. In particolare, il disavanzo della gestione corrente è pari ad € 951.768,12 anziché € 1.714.299,85. Rispetto alle previsioni aggiornate, in sede di consuntivo, sono stati accertati maggiori proventi per € 631.350,28 , minori oneri di funzionamento e del personale per complessivi € 325.685,89, minori costi per interventi promozionali per € 659.291,03. Tali variazioni positive sono state compensate da un incremento complessivo degli oneri per accantonamenti ed ammortamenti pari ad € 853.795,48. Se tutte le risorse destinate alla promozione si fossero tradotte in costi dell'esercizio, il disavanzo economico della gestione corrente sarebbe stato in linea con quello previsto in sede di aggiornamento ovvero, sarebbe stato pari a circa € 1.600.000,00. I risultati accertati in relazione alle gestioni finanziaria e straordinaria avrebbero determinato un disavanzo complessivo di € 1.240.000,00, inferiore a quello previsto in sede di aggiornamento. Qualora invece non fossero state rilevate le maggiori sopravvenienze attive illustrate in precedenza, fermo restando l'importo della svalutazione dell'attivo patrimoniale accertato a consuntivo, il disavanzo economico rilevato sarebbe stato pari a circa € 1.700.000,00 e quindi, superiore a quello previsto in sede di aggiornamento in circa € 1.498.000,00. La differenza in questo caso sarebbe stata determinata dall' ulteriore quota di svalutazione delle partecipazioni camerali prudenzialmente accantonata al fondo rischi, pari a complessivi € 302.586,88.

L'analisi illustrata continua ad evidenziare la rilevante incidenza sul bilancio camerale degli accantonamento e delle svalutazioni delle voci dell'attivo patrimoniale.

ANALISI INDICATORI ECONOMICO – FINANZIARI

Ad integrazione dei dati già indicati nel paragrafo relativo alle "Risorse finanziarie" si espongono di seguono ulteriori indici di economico – finanziaria.

INDICI	RAPPORTO		VALORE ANNO 2010	VALORE ANNO 2011	VALORE ANNO 2012
Solidità finanziaria	Patrimonio netto/totale passivo	Misura la solidità finanziaria della Camera determinando la parte di finanziamento proveniente da mezzi propri	59,08%	58,18%	59,44%
Equilibrio economico costo risorse umane	Costo del personale/totale proventi correnti	Misura incidenza degli oneri del personale sui proventi correnti	28,45%	27,14%	27,88%
Equilibrio economico risorse oneri di funzionamento	Costi di funzionamento /totale proventi correnti	Misura incidenza oneri di funzionamento sui proventi correnti	25,54%	26,91%	27,53%
Incidenza oneri per interventi promozionali su totale proventi correnti	Oneri per interventi economici/totale proventi correnti	Misura incidenza interventi promozionali su proventi correnti	14,85%	25,43%	26,83%
Rigidità di bilancio	Oneri correnti (al netto degli interventi economici)/ proventi correnti	Rapporto tra gli oneri di struttura ed i proventi correnti	73,86%	72,81%	84,00%
Economicità dei servizi	Proventi correnti- (diritto annuale + diritti di segreteria)/oneri personale, funzionamento ammortamento accantonamento	Rapporti tra i proventi generati dalla Camera e gli oneri operativi	14,70	11,73	11,21
Scomposizione dei proventi correnti	Contributi, trasferimenti ed altre entrate/ proventi correnti	Misura incidenza dei contributi e trasferimenti sul totale dei proventi	8,96	6,78	4,22
Scomposizione dei proventi correnti (diritto	Diritto annuale / proventi correnti	Misura l'incidenza del diritto annuale sul totale dei	72,63	75,01	78,10

annuale)		**proventi**			
Margine di struttura finanziaria a breve	**Attivo circolante – passivo a breve/ passivo a breve**	**Misura la capacità dell'Ente di far fronte a debiti a breve termine con la liquidità o con i crediti a breve termine**	**4,23**	**2.79**	2,70
Efficienza operativa	**Oneri operativi funzione C e D/ numero di imprese attive al 31.dicembre**	**Misura il costo medio operativo per impresa attiva**	**59,77**	**59,07**	68,25
Costi per promozione per impresa attiva		**Misura il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva**	**34,59**	**60,49**	73,33

LA DIMENSIONE DI GENERE:PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

In questa sezione, come previsto dall'art. 10 – comma 1 – lettera b) del D.Lgs n.150/2009, si devono elencare gli obiettivi dell'amministrazione in tema di pari opportunità, includendo la dimensione di genere e, ove possibile, anche le altre dimensioni che comunque attengono al divieto di discriminazione . Il bilancio in oggetto deve risolversi nella esposizione degli obiettivi, delle risorse utilizzate e dei risultati conseguiti per perseguire le pari opportunità, coerentemente con quanto previsto dall'art.40, lettera g)bis della L. n.196/2009.

Il D.lgs n.150/2009 prevede che, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, ci sia anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità e che la Reazione da redigere a consuntivo dell'anno di riferimento, espliciti il bilancio di genere realizzato.

Il Piano della Performance del triennio 2012/2014 che la presente relazione consuntiva per l'anno 2012, non era stato impostato in ottica di genere. Inoltre, nel capitolo VII del Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dalla Giunta camerale nelle seduta del 29 dicembre 2011, avente ad oggetto "Quadro di raccordo tra il contenuto del presente documento ed il contenuto previsto dalla normativa vigente", l'inserimento di tale elemento è stato previsto per l'anno 2014. In questa sede è stato comunque possibile mettere a disposizione dati e statistiche relativi al contesto interno.

A) **CONTESTO INTERNO**

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE IN RUOLO AL 31.12. PER SESSO								
	2009		2010		2011		2012	
Categorie	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	2	1	2	1	2	1	2	1
D	8	2	8	1	8	1	8	1
C	11	11	10	11	10	12	10	12
B	10	7	10	7	9	7	9	7
A	2	2	1	2	1	2	1	2
TOTALE	33	23	31	22	30	23	30	23

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE IN RUOLO AL 31.12. PER TITPOLOGIA DI STUDIO E PER SESSO								
	2009		2010		2011		2012	
TIPOLOGIA DEL TITOLO DI STUDIO	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Scuola dell'obbligo	3	0	2	0	2		2	
Diploma	23	15	22	14	18	14	18	14
Laurea	7	8	7	8	10	9	10	9
TOTALE	33	23	31	22	30	23	30	23

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=43 Altri dipendenti= 47,22
% di personale donna laureato rispetto al totale di personale femminile	34,78
Ore di formazione femminile (media per dipendente di sesso femminile) 2012	3,88

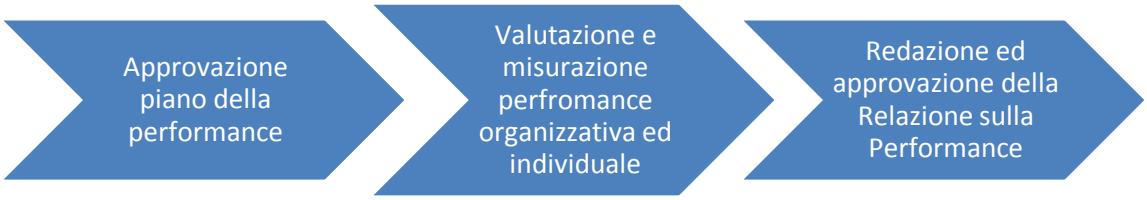
COMPOSIZIONE DEI CONSIGLIERI PER SESSO							
2009		**2010**		**2011**		**2012**	
Uomini	**Donne**	**Uomini**	**Donne**	**Uomini**	**Donne**	Uomini	Donne
22	**0**	**26**	**1**	**26**	**1**	26	1

Relativamente alle azioni intraprese a favore della imprenditoria femminile si precisa che:

a) è istituto presso la sede camerale il Comitato per l'imprenditoria femminile;

a) Tra gli obiettivi strategici previsti per il periodo 2012/2014, relativamente all'area strategica "Sviluppo imprenditorialità", era stato previsto l'obiettivo di incrementare del 3% il numero di imprese femminili iscritte la registro delle imprese, rispetto al triennio 2008/2010. Il numero di imprese femminili che risultavano iscritti nel triennio 2008/2010 erano pari a n.730, nel 2008, n.713 nel 2009, n.806. nel 2010 (pari a complessivi 2249). Per conseguire il risultato prefissato, ogni anno deve essere assicurato un target medio di n772 imprese. Al 31.12.2012 le imprese femminili iscritte risultano pari a n.802. Nel corso dell'anno l'Ente ha destinato € 173.000,00 per il finanziamento dei bandi destinati alle imprese donna. Con tali fondi sono state finanziate n.64 imprese.

IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE



FASI, SOGGETTI, TEMI E RESPONSABILITA' DEL PROCESSO DI REDAZIONE

I FASE – Data 31/03/2013

Descrizione: Consegna report sintetico relativo all'anno 2012 all'OIV, ai Dirigenti, alle P.O. ed ai Capi Servizio. Avvio della fase di rendicontazione (Segretario Generale coadiuvato dagli Uffici di supporto e dal Controllo di Gestione) che porterà alla redazione della Relazione sulla Performance. Analisi e sistematizzazione dei dati del monitoraggio dell'anno precedente.

Soggetti coinvolti: Responsabile ufficio controllo di gestione, Segretario Generale e Responsabili dei singoli obiettivi (Dirigenti, Titolari di P.O.)

II FASE – Data 30 aprile 2013

Descrizione: Approvazione del Bilancio d'esercizio

Soggetti coinvolti: Responsabile Ufficio Ragioneria

III FASE – Data 15/5/2013

Descrizione: Consegna report sintetico relativo all'anno 2012 aggiornato con i dati del bilancio d'esercizio approvato per il periodo di riferimento all'OIV, ai Dirigenti, alle P.O. ed ai Capi Servizio. Avvio della fase di rendicontazione (Segretario Generale coadiuvato dagli Uffici di supporto e dal Controllo di Gestione) che porterà alla redazione della Relazione sulla Performance. Analisi e sistematizzazione dei dati del monitoraggio dell'anno precedente.

Soggetti coinvolti: Responsabile ufficio controllo di gestione, Segretario Generale e Responsabili dei singoli obiettivi (Dirigenti, Titolari di P.O.)

IV FASE – Data 31/5/2013

Descrizione: Analisi delle norme, delle delibere Civit di riferimento ed acquisizione dati mancanti. Definizione della struttura del Relazione sulla Performance.

Soggetti coinvolti: Responsabile Ufficio Pianificazione e Controllo di gestione, Segretario Generale, Titolari di PO, Dirigenti;

V FASE – Data 31/5/2013

Descrizione: Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa ed Individuale.

Soggetti coinvolti: Responsabile Ufficio Pianificazione e Controllo di gestione, Segretario Generale, Titolari di PO, Dirigenti;

VI FASE – Data 30/6/2013

Descrizione: Esame da parte dell'OIV della proposta di valutazione della performance Organizzativa ed Individuale e dello schema di Relazione sulla performance dell'anno 2012.

Soggetti coinvolti: Responsabile Ufficio Pianificazione e Controllo di gestione, Segretario Generale, Titolari di PO, Dirigenti;

VII FASE- Data 30/6/2013

Descrizione: Validazione della Relazione sulla Performance

Soggetti coinvolti: OIV

VIII FASE – Data 30/6/2013

Descrizione: Approvazione della Relazione sulla Performance da parte della Giunta e pubblicazione sul sito camerale.

IX FASE – Data 30/6/2013

Descrizione: Colloqui di valutazione finale

Soggetti coinvolti: Segretario Generale per i Dirigenti, Dirigenti per valutazione Titolari di PO, Dirigenti e Titolari di PO per la valutazione dei dipendenti.

I PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

La Relazione sulla Performance costituisce il documento di sintesi del ciclo di gestione della performance con riferimento ad un periodo amministrativo e, allo stesso tempo, è l'elemento di analisi per dare il via ad azioni migliorative e correttive future. In tale ottica, sono qui elencati i punti di forza e di debolezza che hanno caratterizzato il ciclo di gestione della performance per l'anno 2012. In questo secondo anno di gestione delle performance è continuato il processo di adeguamento alle disposizioni previste dal D.Lgs N,150/2009 e nonostante i miglioramenti apportati persistono ancora degli elementi di debolezza che l'Ente intende migliorare nel prossimo futuro per garantire una piena implementazione formale e sostanziale del ciclo di gestione della performance, in modo che questo diventi parte della cultura gestionale dell'ente.

Punti di forza e di debolezza individuati nella relazione approvata per l'anno 2011

Punti di forza	Punti di debolezza
Maggiore partecipazione al processo di panificazione e controllo dei Dirigenti e dei Titolari di Posizione Organizzativa	Pieno coinvolgimento degli stakeholder
Adozione del sistema di misurazione e valutazione	Migliorare la definizione della performance organizzativa
Adozione del manuale per il ciclo di gestione della performance	Definizione degli standard di qualità dei servizi
	Migliorare la definizione degli indicatori e dei relativi target evitando l'inserimento di KPI che non forniscono informazioni dirette per la misurazione del risultato
	Migliorare Coerenza con il ciclo di programmazione economico – finanziaria e di bilancio
	Migliorare il monitoraggio infrannuale degli obiettivi operativi, degli obiettivi strategici,

Punti di forza e di debolezza individuati nella presente relazione

Punti di forza	Punti di debolezza
Maggiore partecipazione al processo di panificazione e controllo dei Dirigenti e dei Titolari di Posizione Organizzativa	Pieno coinvolgimento degli stakeholder
Adozione del sistema di misurazione e valutazione	Procedere alla definizione della performance organizzativa per tutti gli ambiti previsti dalla norma
Adozione del manuale per il ciclo di gestione della performance	Migliorare la definizione degli indicatori e dei relativi target evitando l'inserimento di KPI che non forniscono informazioni dirette per la misurazione del risultato
Definizione degli standard di qualità dei servizi ed approvazione della Carta dei Servizi	Migliorare Coerenza con il ciclo di programmazione economico – finanziaria e di bilancio
	Migliorare il monitoraggio infrannuale degli obiettivi operativi, degli obiettivi strategici,

ALLEGATI
TECNICI

All _1 PO BILANCIO DI GENERE

Obiettivi strategici	Bisogni	Iniziativa / intervento (programma)	Obiettivi operativi	Azioni	Stakeholder contributor	Indicatori	Target anno t	Valore consuntivo anno t	Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)
Facilitare l'accesso al credito delle imprese femminili e sostenere la loro capacità di attrarre risorse	> Colmare il gap di affidabilità delle donne imprenditrici nell'acceso al credito	Ricerca opportunità di finanziamento per le imprese femminili	Offrire servizi alle imprenditrici in tutte le fasi di vita aziendale	> Creazione di uno Sportello di informazione sulle possibilità di finanziamento a cui possono accedere le donne imprenditrici > Emissione di bandi per la concessione di finanziamenti rivolti all'imprenditoria femminile > ----------	Banche, Confidi, Enti locali, Sponsor vari				
						N. imprese femminili beneficiare dei bandi camerali	>=30	n.64	100,00%

all_2 OBIETTIVI STRATEGICI 2012

AREA STRATEGICA	MARKETING TERRITORIALE (AS10.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE (OS9.)													50,00%	Al momento non è possibile rilevare il dato sull' andamento dei flussi turisitici per l' anno 2012
		Andamento dei flussi turistici rispetto alla media 2008/2010	0,5	>	1	0	-1	0,00%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	225.770,79	216.336,54		
		Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	35	47	12	100%						

AREA STRATEGICA	INNOVAZIONE E QUALITA' (AS11.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA' (OS10.)													100,00%	
		Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	78	130	52	100	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	511.320,92	410.777,92		
		NUMERO DI IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE BENEFICIARO OGNI ANNO DI CONTRIBUTI PER LA PARTECIPAZIONE AUTONOMA AD INIZIATIVE PER CONSEGUIRE IL RISULTATO PROGRAMMATO	0,5	>=	37	95	58	100,00%						

AREA STRATEGICA	STUDIO DELL'ECONOMIA (AS12.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINCIALE (OS11.)													0,00%	
		Conseguimento del risultato previsto SI/NO	1	=	100	NO	100%	0,00%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	204.572,00	167.043,00		L'obiettivo strategico prevedeva la realizzazione dell'analisi congiunturale trimestrale e di un approfondimento settoriale stabilmente per tutto il triennio. Nel 2012 non è stato realizzato l'approfondimento settoriale ma, oltre all'analisi congiunturale (rapporto sull'economia teramana),sono state predisposte n.3 note congiunturali trimestrali

AREA STRATEGICA	SVILUPPO IMPRENDITORIALITA' (AS13.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE (OS12.)													99,94%	
		NUMERO DI NUOVE IMPRESE CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTO OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	0,5	>=	2674	2671	-3	99,89%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	456.000,00	461.979,51		
		NUMERO DI NUOVE IMPRESE FEMMINILI CHE DEVE RISULTARE MEDIAMENTE ISCRITTE OGNI ANNO PER CONSEGUIRE IL RISULTO PROGRAMMATO	0,5	>=	772	802	30	100,00%						

AREA STRATEGICA	ACCESSO AL CREDITO (AS14.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
RIDURRE LE DIFFICOLTA' DI FINANZIAMENTO MEDIANTE INIZIATIVE DI SOSTEGNO PER L'ACCESSO AL CREDITO (OS13.)													93,09%	
		Andamento delle risorse destinate a favorire l'accesso al credito.	0,5	>=	1	1,27	0,27	100,00%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	1.350.000,00	795.985,22		
		INCIDENZA PERCENTUALE DEL NUMERO DI IMPRESE CHE HANNO OTTENUTO FINANZIAMENTI DAI CONSORZI FIDI NELL'ANNO RISPETTO AL TRIENNIO 2008/2010 ERP CONSEGUIRE IL RISULTATO PROGRAMMATO NEL PIANO	0,5	>=	35,00%	30,16110281	-4,84	86,17142857						

AREA STRATEGICA	PROCESSI INTERNI (AS4.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' ED EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (OS5.)													87,50%	
		CSI (livelli di servizio camerale)	0,13	>=	8	8	0	100,00%	Segretario Generale, Dirigente area Economico finanziaria, Dirigente area promozione	Segretario Generale, Dirigente area Economico finanziaria, Dirigente area promozione	16.330,00	16.330,00		
		Processi reingegnerizzati	0,13	=	9	9	0	100,00%						
		Grado di attuazione del processo di digitalizzazione dei servizi non anagrafici	0,13	>=	2,00%	0,00%	-2,00%	0,00%						E' stata avviata, solo parzialmente, la digitalizzazione delle richieste di contributi.
		Oneri per consumo di carta	0,13	<=	3500	0	-3500	100,00%						
		Unità lavorative riconvertite in servizi diversi da quelli di supporto	0,13	>=	0	0	0	100,00%						
		Qualità dei servizi	0,09	>=	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%						
		Viariazione numero di comunicazioni trasmese via PEC rispetto all'anno precedente	0,13	>=	1	1,26	0,26	100,00%						
		Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	0,13	>=	110,00%	114,44	4,44	100,00%						

AREA STRATEGICA	TRASPARENZA (AS5.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE (OS6.)													100,00%	
		CSI (livelli di servizio camerale)	0,2	>=	8	8	0	100,00%	Dirigente area economico – finanziaria; Segretario Generale	Dirigente area economico – finanziaria; Segretario Generale	3.025,00	3.025,00		
		Documenti del ciclo di gestione della performance approvati nei termini rispetto a quelli previsti	0,2	>=	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%						
		Documenti del ciclo di gestione della performance approvati rispetto a quelli previsti	0,2	>=	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%						
		Dipendenti che partecipano ai momenti di formazione e comunicazione sulla performance e sulla trasparenza	0,2	>=	80,00%	81,13%	1,13%	100,00%						
		Incontri con gli amministratori per la gestione del processo di pianificazione e controllo	0,2	>=	1	1	0	100,00%						

AREA STRATEGICA	SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE (AS6.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
FAVORIRE L'ADERENZA DELLE RISULTANZE DEGLI ARCHIVI CAMERALI (OS16.)													93,42%	
		Variazione,rispetto all'anno precedente, della percentuale di incasso del diritto annuale di competenza	1	>=	1	0,934201869	-0,08	93,42	Segretario Generale	Segretario Generale	24.450,00	24.450,00		

AREA STRATEGICA	RISORSE CAMERALI (AS7.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZ (OS7.)													93,06%	
		Margine di struttura inverso	0,25	>=	0,7	1,359410539	0,65	100						
		Margine dei tesoreria	0,25	>=	1,5	2,91351434	1,41	100						
		Andamento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale rispetto alla nedia 2008/2010	0,25	>=	1	0,722411636	-0,28	72,24	Segretario Generale, Dirigente area economico finanziaria	Segretario Generale, Dirigente area economico finanziaria	0	0		
		Variazioni degli oneri sostenuti per gli interventi promozionali rispetto alla media 2008/2010	0,25	>=	155,00%	201,73%	46,73	100%						

AREA STRATEGICA	REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE (AS8.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCAT (OS14.)													97,14%	
		MEDIAZIONI AVVIATE DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ANNO	1	>=	105	102	-3	97,14%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	80.000,00	10.576,40		
FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCAT (OS15.)													100,00%	
		Variazione, rispetto alla media del triennio 2008/2010, del numero delle ispezioni e verifiche metriche	1	>=	1	1,03	0,03	100,00%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	10.000,00	3.123,71		

AREA STRATEGICA	INTERNAZIONALIZZAZIONE (AS9.)													
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1 anno)		Valore consuntivo (1 anno)	Scostamento rispetto al target	Performance KPI	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
									Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE (OS8.)													100,00%	
		Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	0,5	>=	1	1	0	100,00%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	333.968,26	326.726,41		
		Numero di imprese/utenti da coinvolgere mediamente ogni anno per raggiungere l'incremento programmato	0,5	>=	58	107	49	100						

ALL 3 – OBIETTIVI OPERATIVI														
AREA STRATEGICA:MARKETING TERRITORIALE (AS10.)														
Obiettivo strategico	**INCREMENTARE L'ATTIVITA' DEL TERRITORIO PROVINCIALE (OS9.)**													
			Target atteso				**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**					
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**			**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Previste**	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**	**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
PROMOZIONE INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO16.)														100,00%	
	Oneri sostenuti per la realizzazione della specifica iniziativa promozionale	1	>=	90,00%	95,82%	5,82%	Dirigente Area Promozione	Dirigente Area promozione	225.770,79	216.336,57	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
Gestione attività di promozione iniziative camerali (AZ25.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
MONITORAGGIO INIZIATIVE DI MARKETING TERRITORIALE (OO17.)														0,00%	Non è stato effettuato il monitoraggio in quanto non è sempre possibile misurare l'impatto dei contributi erogati
	Grado di attuazione del sistema di monitoraggio dell'impatto dei contributi erogati a soggetti terzi	1	>=	80,00%	0,00%	-80,00%	Dirigente Area Promozione	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		
Implementazione del sistema di monitoraggio dell'impatto pro (AZ26.)														0,00%	Non è stato predisposto il documento che rileva le criticità del sistema di monitoraggio
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	0	-100	Di Stefano Romeo, Frezzini Fabrizio, Rosini Umberto	Dirigente Area promozione			servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		

AREA STRATEGICA – INNOVAZIONE E QUALITA' (AS11.)															
Obiettivo strategico	**SVILUPPO INNOVAZIONE E QUALITA' (OS10.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
														100,00%	
INCREMENTO NUMERO IMPRESE PARTECIPANTI AD INIZIATIVE PER INN (OO18.)	Variazione numero imprese partecipanti ad iniziative camerali per promozione qualità rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	118,18%	8,18%	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	70.000,00	70.000,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
Azioni di promozione della qualità dei prodotti e delle azie (AZ27.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5	=	100	100	0							100,00%		
	Nuovi eventi proposti per la promozione della qualità dei prodotti	0,5	>=	1	1	0	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo, Durante Catia	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
CONTRIBUTI PER INNOVAZIONE E QUALITA' (OO19.)														78,00%	
	Variazione numero di imprese benficiarie di contributi per iniziative per innovazione e qualità rispetto all'anno precedente	1	>=	105,00%	81,90%	-23,10	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	272.222,92	176.679,92	Servizio promozione	Dirigente area promozione	78,00%		
Azioni dirette a garantire uan gestione efficiente dei bandi (AZ28.)														50,00%	
	Nuove azioni di pubblicità individuate	0,5	>=	1	1	0	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo, Durante Catia	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5	=	100	0	100	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo, Durante Catia	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		La scadenza era 31 marzo: il bando per la certificazione è stato approvato il 29 marzo, il bando per i cataloghi e depliants è stato approvato il 15 maggio

GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI PER INNOVAZIONE A QUALITA' (OO20.)														0,00%	non è stata realizzata l'indagine di customer
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	100	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		
Azioni dirette a garantire il gradimento delle inziative cam (AZ29.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	0,5	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Di stefano Romeo, Frezzini Fabrizio	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
	Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	0,5	<=	60	43,64	16,36	Ruggieri Tonia, Di stefano Romeo, Frezzini Fabrizio	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO INTER (OO34.)														100,00%	
	Imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Interno	1	>=	20	33	13	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	164.098,00	164.098,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
Attività di sensibilizzazione delle imprese teramane verso l (AZ30.)														0,00%	Non è stato possibile realizzare le attività di sensibilizzazione delle imprese perché il centro interno non ha comunicato alla Camera le proprie iniziative
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	0	100	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		

AREA STRATEGICA STUDIO DELL'ECONOMIA (AS12.)															
Obiettivo strategico	**INCREMENTARE/MIGLIORARE LA CONOSCENZA DEL TERRITORIO PROVINCIALE (OS11.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
NUOVI STUDI (OO21.)													100%	100,00%	L'obiettivo prevedeva la realizzazione di una analisi congiunturale o settoriale in più rispetto a quelle realizzate nel 2011. Nel 2012 non è stato realizzato l'approfondimento settoriale ma, oltre all'analisi congiunturale (rapporto sull'economia teramana),sono state predisposte n.3 note congiunturali trimestrali
	Variazione numero indagini e studi rispetto all'anno precedente	1	>	1	2	1	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	204.572,00	167.043,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		
Elaborazione dati per la predisposizione dello studio (AZ31.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Frezzini Fabrizio	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		

AREA STRATEGICA - SVILUPPO IMPRENDITORIALITA' (AS13.)															
Obiettivo strategico	**SOSTENERE L'INIZIATIVA IMPRENDITORIALE (OS12.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	Scostamento rispetto al target	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
INCREMENTARE IL NUMERO DELLE INIZIATIVE IMPRENDITORIALI (OO23.)														100,00%	
	Numero di nuove imprese costituite nell'anno con finanziamento della Camera	0,5	>=	30	135	105	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
	Numero di imprese femminili in fase di start up costituite nell'anno con fondi della CCIAA	0,5	>=	3	64	61	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	356.000,00	417.979,51	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100		
Azioni di diffusione (AZ34.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Di Stefano Romeo, Rosini Umberto, Durante Catia	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
FAVORIRE LA STABILIZZAZIONE DEI LAVORATORI (OO24.)														44,00%	
	Lavoratori stabilizzati	1	>=	25	11	-14	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	100.000,00	44.000,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	44,00%		
Azioni di diffusione (AZ35.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo, Rosini Umberto, Durante Catia	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		

AREA STRATEGICA - ACCESSO AL CREDITO (AS14.)															
Obiettivo strategico	**RIDURRE LE DIFFICOLTA' DI FINANZIAMENTO MEDIANTE INIZIATIVE DI SOSTEGNO PER L'ACCESSO AL CREDITO (OS13.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
INCREMENTO NUMERO IMPRESE AFFIDATE DAI CONSORZI FIDI (OO25.)														99,51%	
	Incremento imprese affidate tramite i Consorzi fidi rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	109,46353	-0,54	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	450.000,00	450.000,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	96,7818		
Diffusione dell'iniziativa (AZ36.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Di Stefano Rosini, Umberto Rosini	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
FONDI PER LE P.M.I. CHE VANTANO CREDITI NEI CONFRONTI DELLA PPAA (OO26.)															E' stato approvato un bando per complessivi € 500.000,00 ma non sono pervenute istanze
	PERCENTUALE DI UTILIZZO DA PARTE DELLE IMPRESE CHE VANTANO CREDITI VERSO LA PA DEI FONDI MESSI A DISPOSIZIONE DALLA CCIAA	1	>=	50,00%	0,00%	100,00%	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	500.000,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		
Azioni per garantire l'efficienza della gestione del fondo (AZ37.)	Kpi non definito	0	=	0,00%										100,00%	Considerato che il bando è stato approvato ma non sono pervenute domande, la performance dell'obiettivo non può essere considerata negativa in quanto il mancato conseguimento dell'obiettivo non è imputabile ai dipendenti
	Giorni medi predisposizione ADL per erogazione contributi a favore di imprese che vantano crediti nei confronti della P.A.	1	<=	30	1		Ruggieri Tonia, Di Stefano Romeo, Frezzini Fabrizio, Umberto Rosini	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		

CONTRIBUTI PER ABBATTIMENTO TASSI DI INTERESSE (OO36.)														61,4	Le difficoltà riscontrate dalla imprese nell'ottenere finanziamenti dagli istituti di credito hanno fatto diminuire il numero di ditte beneficiarie dei contributi messi a disposizione dalla Camera: da n.114 imprese finanziate nel 2011 si è passati a n. 77 imprese nel 2012
	Variazione del numero di imprese beneficiarie di contributi per l'abbattimento dei tassi d'interesse	1	>=	110,00%	67,54	-42,46	Dirgente Area Promozione	Dirigente Area promozione	400.000,00	345.985,22	Servizio promozione	Dirigente area promozione	61,4		
Riduzione dei tempi di liquidazione dei contributi (AZ38.)														100,00%	
	Giorni medi di predisposizione dell'atto di liquidazione per l'erogazione di contributi	1	<=	45	40,8	0	Frezzini Fabrizio, Umberto Rosini	Dirigente Area promozione	0,00	0,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		

AREA STRATEGICA PROCESSI INTERNI (AS4.)														
Obiettivo strategico	**INCREMENTO DI PRODUTTIVITA' ED EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (OS5.)**													
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	Scostamento rispetto al target	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER MEZZO DI TICKET (OO37.)														100,00%	
	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	0	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Registro imprese	Segretario Generale	100,00%		
Implementazione del servizio di ticketing on line (AZ42.)							Renzi Francesca, Di Antonio Claudio, Di Felice A. Palma, Recchiuti Gabriella, Mazzagatti Lorella, Rossi Francesca	Renzi Francesca, Di Antonio Claudio, Di Felice A. Palma, Recchiuti Gabriella, Mazzagatti Lorella, Rossi Francesca			Registro imprese	Titolae di P.O. Dott. Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale		100,00%	
	Giorni medi di risposta alle richieste presentate tramite il sistema ticketing	1	<=	2	1,64	0,36			0,00	0,00			100,00%		
MIGLIORAMENTO DELLEA QUALITA' DEI DOCUMENTI ARCHIVIATI (OO38.)														100,00%	
	Percentuale di posizioni cartacee cessate inserite nell'archivio riorganizzato	1	>=	80,00%	100,00%	20,00%	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Registro imprese	Titolae di P.O. Dott. Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
Recupero degli spazi negli ambienti di lavoro (AZ43.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	Tittarelli Pio, Antonini Luciano, Cicconi Ettore, Ridolfi Loredana, Scatolini Catia, Poalini Alfonso	Segretario Generale	0,00	0,00	Registro imprese	Titolae di P.O. Dott. Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
INCREMENTARE LA PRODUTTIVITA' DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI (OO39.)														100,00%	

	Percentuale di comunicazioni trasmesse per verbali emessi nell'anno correttamente notificate	1	>	85,00%	96,62%	11,62%	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Registro imprese	Segretario Generale	100,00%		
Efficienza ed efficacia dell'azione sanzionatoria (AZ44.)														100,00%	
	Numero di destinatari di verbali di accertamento emessi nell'anno per i quali si è proceduto alla verifica dell'indirizzo	1	=	100,00%	100,00%	0,00%	Renzi Francesca, Savino Savini	Segretario Generale	0,00	0,00	Registro imprese	Titolae di P.O. Dott. Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
DEFINIZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI REGOLAMENTATI DA NORME(PR17.)															
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA MONITORAGGIO STANDARD DEI SERVIZI REGOLAMENTATI DA NORME (OO44.)														99,05%	
	Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese	0,14	>=	100,00%	93,24%	-6,76%	Personale ufficio registro imprese	Personale ufficio registro imprese			Registro imprese	Titolae di P.O. Dott. Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	93,24%		
	Protesti inseriti in elenco nell'anno in massimo 10 gioni rispetto ai protesti inseriti in elenco nell'anno	0,14	=	100,00%	100,00%	0,00%	Di davide Roberto	Di Davide Roberto			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		
	Provvedimenti per protesti adottati nell'anno in massimo 20 giorni rispetto al totale dei provvedimenti adottati	0,14	=	100,00%	100,00%	0,00%	Di davide Roberto	Di Davide Roberto			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		
	Cancellazioni protesti effettuate nell'anno in massimo 5 giorni rispetto al totale delle cancellazioni nell'anno	0,14	=	100,00%	100,00%	0,00%	Di davide Roberto	Di Davide Roberto	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		

	Giorni medi per l'inserimento on-line di marchi, brevetti e seguiti.	0,14	=	0	0	0	Di Matteo Ida	Di Matteo Ida			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		
	Tempo impiegato (mesi) per l'emissione di ciascuna ordinanza nell'anno	0,16	<=	60	19,16	40,84	Ruggieri Claudia	Ruggieri Claudia			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		
	Tempo impiegato (mesi) per l'emissione dei ruoli nell'anno rispetto a ciascuna ordinanza	0,14	<=	60	17,71	42,29	Ruggieri Claudia	Ruggieri Claudia			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di P.O. Rag. Massimo Ricci, Dirigente area Promozione	100,00%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI (OO45.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Tutto il personale	Tutto il personale	0,00	0,00	Tutti i servizi	Il Segretario Generale, i Dirigenti, Dott. Filippo Benucci, Dott. Lorenzo Pingiotti, Dott Giuseppe Cipolloni	100,00%		
MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEL *SERVIZIO EX UPICA(* PR18.)															
MANTENIMENTO STANDARD ANNO 2011 (OO47.)														100,00%	
	Tempi medi (mesi) di emissione delle ordinanze nell'anno	0,5	<=	24	5,79	18,21	Dirigente Area promozione	Dirigente Area promozione			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente Area promozione	100,00%		
	Tempi medi (mesi) di emissione dei ruoli UPICA	0,5	<=	36	16,2	19,8	Dirigente Area promozione	Dirigente Area promozione	1700,00	1700,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente Area promozione	100,00%		

Garantire il conseguimento dell'obiettivo operativo (AZ50.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	0,5	=	100	100	0	Ruggieri Claudia	Ruggieri Claudia	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente Area promozione	100,00%		
	Ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno	0,5	>=	500	513	13	Ruggieri Claudia	Ruggieri Claudia	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente Area promozione	100,00%		
GESTIONE INTEGRATA DEI PROCESSI LAVORATIVI IN MODALITA' INFORMATICA (PR2.)															
NUOVE DIGITALIZZAZIONI (OO2.)														100,00%	
	Processi reingegnerizzati	1	>=	1	1	0	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Servizio Affari generali e del personale	Segretario Generale	100,00%		
Analisi delle attività svolte dall'ufficio personale (AZ7.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	Iannetti lidia	Iannetti lidia	0,00	0,00	Affari Generali e del personale	Titolare di P.O. Benucci Filippo, Segretario Generale	100,00%		
Creazione di un nuovo processo digitalizzato (AZ8.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	Iannetti Lidia, Astofli Luca, Florimbi Angelo	Iannetti Lidia, Astofli Luca, Florimbi Angelo	0,00	0,00	Affari Generali e del personale	Titolare di P.O. Benucci Filippo, Segretario Generale	100,00%		
IMPLEMENTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI DIGITALIZZATI (OO30.)														100,00%	
	Recupero produttività dai processi reingegnerizzati rispetto all'anno precedente.	1	>	110,00%	110,50%	0,50%	Segretario Generale e Dirigente area economico - finanziaria	Segretario Generale e Dirigente area economico - finanziaria	14.630,00	14.630,00	Servizio Affari generali e del personale e servizio ragioneria	Segretario Generale e Dirigente area economico - finanziaria	100,00%		
Rilevazione delle criticità del processo di gestione digitalizzato (AZ3.)														100,00%	

	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	0,00	0,00	Servizio Segreteria, URP	Titolare di P.O. Benucci Filippo, Segretario Generale	100,00%		
Implementazione del mandato elettronico (AZ46.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	>	100	100	0	Di Filippo Antonio, Guzzini Rossella	Di Filippo Antonio, Guzzini Rossella	0,00	0,00	Servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente Area Economico - Finanziaria	100,00%		
Individuazione soluzioni (AZ5.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	0,00	0,00			100,00%		
Implementazione delle nuove soluzioni individuate (AZ6.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	Fidanza Tiziana, Ginaldi Silvia	0,00	0,00	Servizio Segreteria, URP	Titolare di P.O. Benucci Filippo, Segretario Generale	100,00%		
MIGLIORAMENTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DEI SERVIZI INFORMATICI(PR3.)															
DIFFUSIONE CONTRATTI TELEMACO (OO3.)														100,00%	
	Variazione numero contratti telemaco attivi rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	114,16	4,16	Drigente area Economico finanziaria	Dirigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio provveditorato	Dirigente area economico finanziaria			
Interventi di sensibilizzazione (AZ10.)														100,00%	
	Utenti da contattare per stipula contratti Telemaco	0,5	>=	600	1234	634	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	0,00	0,00	servizio provveditorato	Tiolare di PO Cesare Taraschi, Dirigente Area Economico Finanziaria	100,00%		
	Iniziative di sensibilizzazione dell'utenza per la sottoscrizione dei contratti Telemaco	0,5	>=	4	4	0	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	0,00	0,00	servizio provveditorato	Tiolare di PO Cesare Taraschi, Dirigente Area Economico Finanziaria	100,00%		
Sensibilizzazione dell'utenza (AZ9.)														100,00%	

	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	Bertazzi Valentina, Di Paola Raffella, Pezzi Pasquale	0,00	0,00	servizio provveditorato	Tiolare di PO Cesare Taraschi, Dirigente Area Economico Finanziaria	100,00%		
IMPLEMENTARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI PER L'INVIO DELLE PRATICHE TELAMATICHE (OO31.)														100,00%	
	Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero utenti assistiti per l'invio della pratica telematica	1	>=	180,00%	500,00%	320,00%	Drigente area Economico finanziaria	Dirigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio provveditorato	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
Individuare gli utenti da contattare e garantire un numero minimo di utenti assistiti (AZ11.)														100,00%	
	Utenti contattati per assistenza all'invio della pratica telematica	0,5	>=	100	100	0	Bertazzi Valentina	Bertazzi Valentina			servizio provveditorato	Tiolare di PO Cesare Taraschi, Dirigente Area Economico Finanziaria	100,00%		
	Numero di utenti assistiti rispetto al numero di utenti contattati	0,5	>=	40,00%	40,00%	0,00%	Bertazzi Valentina	Bertazzi Valentina	0,00	0,00	servizio provveditorato	Tiolare di PO Cesare Taraschi, Dirigente Area Economico Finanziaria	100,00%		
MIGLIORAMENTO PROCESSI CONTABILITA' DEL PERSONALE (PR4.)															
AGGIORNAMENTO BANCA DATI INPDAP (OO4.)														98,11%	scostamento non particolarmente significativo
	Posizioni previdenziali aggiornate rispetto al numero totale dei dipendenti	1	>	50,00%	49,06%	-0,94%	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Servizio contabilità e tributi	Segretario Generale	98,11%		
Azioni per aggiornamento posizioni previdenziali (AZ20.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Cipollini Marco	Cipollini Marco	0,00	0,00	Servizio contabilità e tributi	Titolare di P.O. Stefano Ricci, Segretatio Generale	100,00%		

AREA STRATEGICA TRASPARENZA (AS5.)															
OBIETTIVO STRATEGICO	**EFFICACIA ED EFFICIENZA DELL'ATTIVITA' DELL'ENTE (OS6.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
MIGLIORAMENTO DELLA FUNZIONALITA' DELL'URP (OO41.)														0,00%	
	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	0	0	100	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	Segreteria Urp	Segretario Generale	0,00%		
Individuazione di azioni di miglioramento degli attuali sist (AZ48.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Tiziana Fidanza	Tiziana Fidanza	0,00	0,00	Segreteria Urp	Segretario Generale	100,00%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GRADO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO DELLE AZIONI (OO42.)														100%	
	Performance media delle azioni del piano	1	>=	80,00%	94,28%	14,28%	Tutto il personale	Tutto il personale	0,00	0,00	Tutti i Servizi	Il Segretario Generale ed i Dirigenti	100%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - PERFORMANCE MEDIA DEL PIANO OPERATIVO (OO43.)														100,00%	
	Performance media degli obiettivi operativi previsti nel piano	1	>=	80,00%	83,53%	3,53%	Tutto il personale	Tutto il personale	0,00	0,00	Tutti i Servizi	Il Segretario Generale ed i Dirigenti	100,00%		
MIGLIORAMENTO DEL GRADO DI ATTUAZIONE DEL PIANO PER LA TRASP (OO5.)														100,00%	
	Grado di attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e dal ciclo di gestione della performance	1	>	80,00%	100,00%	20,00%	Segretario Generale e Dirigente area economico finanziaria	Segretario Generale e Dirigente area economico finanziaria	3.025,00	3.025,00	Segreteria ed urp-Servizio bilancio e controllo di gestione	Segretario Generale e Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
Attuazione del ciclo di gestione della performance (AZ47.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Dott. Giuseppe Cipolloni	Dott. Giuseppe Cipolloni	0,00	0,00	Ufficio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		

Attuazione delle azioni previste dal piano della trasparenza (AZ49.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	rag Tiziana Fidanza	Segretario Generale	0,00	0,00	Segreteria Urp	Segretario Generale	100,00%		

AREA STRATEGICA SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE (AS6.)															
OBIETTIVO STRATEGICO	**FAVORIRE L'ADERENZA DELLE RISULTANZE DEGLI ARCHIVI CAMERALI (OS16.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	Scostamento rispetto al target	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
INCREMENTO DEL NUMERO DELLE POSIZIONI CANCELLATE D'UFFICIO (OO40.)														91,49%	
	Variazione, rispetto all'anno precedente, del numero di posizioni cancellate d'ufficio	1	>	115,00%	105,21%	-9,79%	Segretario Generale	Segretario Generale	24.000,00	24.000,00	Registro imprese	Segretario Generale	91,49%		
Avvio procedure di cancellazione d'ufficio (AZ45.)														100,00%	
	Numero ditte individuali per le quali è stata avviata la procedura di cancellazione d'ufficio nell'anno	0,5	>=	400	449	49	Di Antonio Caludio, Di Felice A. Palma, Mazzagatti Lorella, Recchiuti Gabriella, Rossi Francesca	Di Antonio Caludio, Di Felice A. Palma, Mazzagatti Lorella, Recchiuti Gabriella, Rossi Francesca	0,00	0,00	Registro Imprese	Titolare di PO Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
	Numero società per le quali è stata avviata la cancellazione d'ufficio nell'anno	0,5	>=	200	399	199	Di Antonio Caludio, Di Felice A. Palma, Mazzagatti Lorella, Recchiuti Gabriella, Rossi Francesca	Di Antonio Caludio, Di Felice A. Palma, Mazzagatti Lorella, Recchiuti Gabriella, Rossi Francesca			Registro Imprese	Titolare di PO Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
Revisione Albi e Ruoli (AZ53.)														100,00%	

	Percentuale di posizioni ruolo agenti e affari in mediazione revisionate nell'anno rispetto a quelle per le quali è stata avviata la procedura	1	=	100,00%	100,00%	0,00%	Cicconi Norberto	Cicconi Norberto	0,00	0,00	Registro imprese	Titolare di PO Lorenzo Pingiotti, Segretario Generale	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO PROTESTI (PR19.)															
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD 2011 (OO48.)														100,00%	
	Tempi medi (giorni) di inserimento dei protesti negli elenchi nell'anno	0,33	<=	5	1,92	3,08	Drigente area promozione	Drigente area promozione	0,00	0,00	Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Drigente area promozione	100,00%		
	Tempi medi giorni di adozione dei provvedimenti per protesti nell'anno	0,33	<=	7	2,29	4,71	Drigente area promozione	Drigente area promozione			Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Drigente area promozione	100,00%		
	Tempi medi (giorni) di cancellazione protesti nell'anno	0,34	=	1	1	0	Drigente area promozione	Drigente area promozione			Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Drigente area promozione	100,00%		
Assicurare le azioni necessarie per il conseguimento obietti (AZ51.)														100,00%	
	Percentuale di protesti evasi nell'anno nei tempi medi previsti dall'obiettivo operativo per l'anno 2012	1	>=	98,00%	100,00%	2,00%	Ruggieri Claudia, Di Davide Roberto, Di Matteo Ida	Ruggieri Claudia, Di Davide Roberto, Di Matteo Ida	0,00	0,00	Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di PO Massimo Ricci,Drigente area promozione	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO BREVETTI (PR20.)	Kpi non definito														
MANTENIMENTO DEGLI STANDARD ANNO 2011 (OO49.)														100,00%	
	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	0	Drigente area promozione	Drigente area promozione	450,00	450,00	Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Drigente area promozione	100,00%		

Assicurare tutte le azioni per il conseguimento dell'obietti (AZ52.)														100,00%	
	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	0	Ruggieri Claudia, Di Davide Roberto, Di Matteo Ida	Ruggieri Claudia, Di Davide Roberto, Di Matteo Ida	0,00	0,00	Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore	Titolare di PO Massimo Ricci,Drigent e area promozione	100,00%		

AREA STRATEGICA - RISORSE CAMERALI														
OBIETTIVO STRATEGICO	**MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE FINANZ (OS7.)**													
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	Scostamento rispetto al target	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO (OO10.)														100,00%	
	CSI (livelli di servizio camerale)	1	>=	8	8	0	Dirigente area economico finanziaria	Dirigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio provveditorato	Drigente area economico finanziaria	100,00%		
Riduzione tempi per l'individuazione dei fornitori (AZ13.)														75,36%	Le nuove e più complesse procedure introdotte dalla recenti normative non hanno consentito il conseguimento del target previsto
	Tempi medi di individuazione del fornitore rispetto alle richieste pervenute dagli uffici	1	<=	30	37,39	-7,39	De Federicis Marco	De Federicis Marco	0,00	0,00	servizio provveditorato	Titolare di PO Cesare Taraschi,Dirigente area economico finanziaria	75,36%		
Riduzione dei tempi per la predisposizione degli atti di liq (AZ14.)														100,00%	
	Tempi medi (giorni) di adozione dell'atto di liquidazione rispetto al ricevimento delle fatture	1	<=	12	11	-1	Di Carlo Francesco, Piermatteo Vittorio	Di Carlo Francesco, Piermatteo Vittorio	0,00	0,00	servizio provveditorato	Titolare di PO Cesare Taraschi,Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO (OO32.)														100,00%	
	Interventi di razionalizzazione degli oneri di funzionamento	1	>=	2	2	0	Drigente area economico finanziaria	Drigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio provveditorato	Drigente area economico finanziaria	100,00%		
Analisi oneri di funzionamento (AZ15.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	De Federicis Marco,Di Carlo Francesco, Piermatteo Vittorio	De Federicis Marco,Di Carlo Francesco, Piermatteo Vittorio	0,00	0,00	servizio provveditorato	Titolare di PO Cesare Taraschi,Dirigente area economico finanziaria	100,00%		

MANTENIMENTO INDICE MEDIO DI PAGAMENTO DELLE FATTURE PASSIVE (OO33.)														100,00%	
	Tempo medio di pagamento delle fatture passive	1	<=	20,4	19,9	0,5	Drigente area economico finanziaria	Drigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
Tempi di pagamento dei fornitori (AZ16.)														100,00%	
	Giorni medi di emissione del mandato rispetto all'atto di liquidazione	1	<=	8	4,2	3,8	Di Filippo Antonio, Guzzini Rossella	Di Filippo Antonio, Guzzini Rossella	0,00	0,00	servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA INCREMENTO DELLE RISORSE DESTINATE (OO46.)														81,03%	Rispetto al 2011, il budget previsto per la promozione è passato da euro 2.750.000,00 ad euro 3.000.000,00. Tali risorse sono state completamente prenotate ma i costi rilevati sono stati pari a 2.340.708,97. Le economie sono state determinate principalmente dal bando per il finanziamento degli interessi a favore delle imprese che vantano crediti nei confronti della P.A. per il quale erano stati stanziati euro 500.000,00 ma non sono pervenute istanze
	Variazione rispetto all'anno precedente degli oneri e delle disponibilità liquide immobilizzate destinate ad interventi di promozione	1	>=	130,00%	105,34%	24,66%	I dirigenti ed il Segretario Generale	I dirigenti ed il Segretario Generale	0,00	0,00	Tutte le aree	I dirigenti ed il Segretario Generale	81,03%		
MIGLIORAMENTO DELLA RISCOSSIONE DEL DIRITTO ANNUALE DI COMP (OO6.)														94,94	
	Variazione importo diritto annuale riscosso in competenza rispetto all'anno precedente	1	>=	1	0,9494456	-0,05055	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	servizio contabilità e tributi	Segretario Generale	94,94		
Analisi mailing anno precedente non recapitato. (AZ17.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	0,00	0,00	servizio contabilità e tributi	Segretario Generale e titolare i PO Stefano Ricci	100,00%		

Invio sollecito alle posizioni morose (AZ18.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	>	100	100	0			0,00	0,00			100,00%		
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CREDITO DA DIRITTO ANNUALE (OO7.)														100,00%	
	Annualità di ruolo riconciliate con i dati del concessionario rispetto a quelle da riconciliare	1	>	70,00%	100,00%	30,00%	Segretario Generale	Segretario Generale	0,00	0,00	servizio contabilità e tributi	Segretario Generale	100,00%		
Riconciliazione dati concessionario e dati Camera di Commerc (AZ19.)														100	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	0,00	0,00	servizio contabilità e tributi	Segretario Generale e titolare i PO Stefano Ricci	100,00%		
MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA LIQUIDITA' (OO9.)														93,27	Il kpi potrà essere definitivamente rilevato dopo l'approvazione del bilancio
	Variazione dei proventi per interessi attivi nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1	>=	110,00%	102,60%	-7,40%	Dirigente area economico finanziaria	Dirigente area economico finanziaria	0,00	0,00	servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	93,27%		
Avvio procedure di investimento (AZ12.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	0,5	=	100	100	0	Giuseppe Cipolloni	Giuseppe Cipolloni			servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		
	Numero investimenti della liquidità camerale	0,5	>=	2	3	1	Giuseppe Cipolloni	Giuseppe Cipolloni	0,00	0,00	servizio bilancio e controllo di gestione	Dirigente area economico finanziaria	100,00%		

AREA STRATEGICA REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE (AS8.)															
OBIETTIVO STRATEGCO	**FAVORIRE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCAT (OS14.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
MIGLIORARE LA DIFFUSIONE DELL'ADR (OO27.)														96,87%	
	Diffusione procedure di ADR rispetto all'anno precedente	1	>=	130,00%	125,93	-4,07	Drigente area prmozione	Drigente area prmozione	80.000,00	10.576,40	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione	96,87%		
Azioni si diffusione delle procedure di ADR (AZ39.)	Kpi non definito	0	=	0,00%										100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Lanci Simonetta, Paola Parroni	Lanci Simonetta, Paola Parroni	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione, titolare di PO Massimo Ricci	100,00%		
PROSECUZIONE ATTIVITA' ISPETTIVA SICUREZZA PRODOTTI (OO28.)														100	
	Incidenza Ispezioni sicurezza prodotti effettuati nell'anno rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente secondo le direttive progetto SVIM	1	>=	50,00%	52,94%	2,94%	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	10.000,00	3.123,71	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione	100		
Azioni per incremento attività ispettiva sulla sicurezza dei (AZ40.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione, titolare di PO Massimo Ricci	100,00%		
ISPEZIONI E VERIFICHE METRICHE (OO29.)														100,00%	

	Variazione numero ispezioni e verifiche metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	1	>=	1	41,68	41,68	Dirigente area promozione	Dirigente area promozione	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione	100,00%		
Azioni dirette al mantenimento dei livelli di attività del 2 (AZ41.)														100,00%	
	Giorni medi di evasione delle verifiche metriche	0,5	<=	60	23	37	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco			Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione, titolare di PO Massimo Ricci	100,00%		
	Variazione numero verifiche ed ispezioni metriche effettuate nell'anno rispetto all'anno precedente	0,5	>	150,00%	152,63	2,63	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco	Franceschini Oreste, Ciofani Gianfranco	0,00	0,00	Servizio di regolazione del mercato e tutela del consumatore	Dirigente area promozione, titolare di PO Massimo Ricci	100%		

AREA STRATEGICA INTERNAZIONALIZZAZIONE (AS9.)															
OBIETTIVO STRATEGICO	**SOSTENERE LO SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE (OS8.)**														
Obiettivi operativi	**Indicatore**	**Peso**	**Target atteso**		**Consuntivo**	Scostamento rispetto al target	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Performance KPI**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
INCREMENTARE IL NUMERO DI IMPRESE COINVOLTE NELLE INIZIATIVE (OO11.)														100	
	Variazione del numero di imprese partecipanti ad interventi di internazionalizzazione promossi dall'Ente nell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente	1	>=	104,00%	109,18%	5,18%	Dirigente area promozione	Dirigente Area promozione	169.870,00	162.628,15	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100		
Organizzazione di fiere e missioni all'estero e di contributi (AZ21.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	0,5	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
	Numero di iniziative all'estero organizzate dalla camera	0,5	>=	8	9	1	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
GRADIMENTO DEI SERVIZI DI INTERNALIZZAZIONE (OO12.)														0,00%	**non è stata realizzata l'indagine di customer**
	GRADIMENTO INIZIATIVE CAMERALI	1	>=	8	0	100	Dirigente area promozione	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	0,00%		
Organizzazione attività per la predisposizione dell'indagine (AZ22.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Si/No)	1	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
COORDINAMENTO CON IL CENTRO REGIONALE PER IL COMMERCIO ESTER (OO13.)														100,00%	

	Numero di imprese teramane partecipanti ad iniziative organizzate dal Centro Regionale per il Commercio Estero	1	>=	20	43	23	Dirigente area promozione	Dirigente Area promozione	164.098,26	164.098,26	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
Attività di informazione e sensibilizzazione delle imprese (AZ23.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	=	100	100	0	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto,	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto,			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
INDIVIDUAZIONE DI NUOVI MERCATI (OO15.)									,00	,00				100,00%	
	Nuovi mercati per l'internazionalizzazione in cui sono state organizzate iniziative	1	>=	1	1	0	Dirigente area promozione	Dirigente Area promozione			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		
Organizzazione delle azioni propedeutiche all'individuazione (AZ24.)														100,00%	
	Rispetto della scadenza stabilita (Sì/No)	1	>	100	100	0	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria	Ruggieri Tonia, Rosini Umberto, Di Carlo Maria			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100,00%		

ALL _ 4 DOCUMENTI ADOTTATI				
Documento	**Data di approvazione**	**Data di pubblicazione**	**Data ultimo aggiornamento**	**Link documento**
Sistema di misurazione e valutazione della *performance anno 2011*	29/12/2011	Nel mese di gennaio 2012	29/12/2011	http://www.te.camcom.it/upload/file/990/495202/FILENAME/Sist_Mis_Val_2011.pdf
Sistema di misurazione e valutazione della performance	21/12/2010	Nel mese di gennaio 2012	09/04/2013	http://www.te.camcom.it/upload/file/990/495203/FILENAME/Sist_Mis_Val_2012.pdf
				http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556858/FILENAME/Delibera_56.pdf
Piano della *performance*	31/01/2012	nel mese di febbraio 2012	30/07/2012	http://www.te.camcom.it/upload/file/990/495201/FILENAME/PIANO_PERFORMANCE%202012-2014.pdf
				http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556853/FILENAME/delibera_112.pdf
				http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556854/FILENAME/all_A_del_112.pdf
				http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556855/FILENAME/all_B_del_112.pdf
				http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556856/FILENAME/all_C_del_112.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	31/01/2012	nel mese di febbraio 2012		http://www.te.camcom.it/upload/file/990/495200/FILENAME/Prog_Trasparenza12_14.pdf
Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (ROUS)			VERIFICARE	In corso i predisposizione
Manuale ciclo di gestione della performance	21/12/2010	Non è stato pubblicato	09/04/2013	http://www.te.camcom.it/upload/file/1113/556850/FILENAME/delibera_195.pdf