Camera di Commercio di Teramo

La Relazione sulla performance anno 2011

Approvata con Delibera del Consiglio Camerale
n.12 del 29/06/2012

Presentazione e indice

La presente Relazione sulla Performance è il documento che completa il Ciclo di Gestione della Performance con riferimento all'annualità 2011. 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 2011 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 2011 rappresenta il primo 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.

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		8
		2.2.1 Le risorse umane	8
		2.2.2 Le risorse finanziarie	10
		2.2.3 Le strutture territoriali	14
		2.2.4. Servizi resi	17
		2.2.5 Gli utenti	18
	2.3 I risultati raggiunti in sintesi		18
		2.3 Grado di raggiungimento degli obiettivi strategici pianificati	19
		2.3.2 Percentuale degli obiettivi operativi programmati	19
		2.3.3 Andamento delle risorse disponibili e delle spese sostenute	19
		2.3.4 Indicatori di outcome e di output	20
	Le criticità e le opportunità		28
Obiettivi, risultai raggiunti e scostamenti			29
	Albero della performance		30
	Obiettivi strategici		32
	Obiettivi e piani operativi		32
		Risultati in materia di trasparenza ed integrità	32
		Standard di qualità dei servizi	34
	Obiettivi individuali		34

		Grado di raggiungimento degli obiettivi del personale ed esito del processo di valutazione della performance individuale	34
		La performance individuale del Segretario Generale	35
		La performance individuale del Dirigente dell'Area promozione e del Dirigente dell'Area Economico - Finanziaria	39
Risorse, efficienza ed economicità			51
	Relazione contabile		51
	Analisi indicatori economico – Finanziari		55
La dimensione di genere: pari opportunità e bilancio di genere			56
Il processo di redazione della relazione sulla performance			58
	Fasi, soggetti, temi e responsabilità del processo di redazione		58
	I punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance		59
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 2011. 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	Marketing territoriale
	Innovazione e qualità
	Sviluppo imprenditorialità
	Accesso al credito
	Studi economici

Il Piano della Performance approvato dalla CCIAA di Teramo per il triennio 2011/2013 è consultabile sul sito camerale al seguente indirizzo:
www.te.camcom.it/upload/file/990/495201/FILENAME/PIANO_PERFORMANCE%202011-2013.pdf

IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO

La provincia di Teramo, oggi più che mai, si trova nel pieno di una profonda trasformazione strutturale, generata e fortemente condizionata dai mutamenti delle traiettorie di sviluppo dei mercati e delle economie mondiali, 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 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 risotrazione. Tra le attività industriali continua la perdita di unità produttive nel settore del mobile e della pelletteria. Il risultati positivo è determinato dal macro settore dei servizi e dalla voce "imprese non classificate".

- Prosegue 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 iscirizioni 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), stabile la 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 delel 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'AMMINISTRAZIONE

Analogamente a quanto rappresentato nel Piano della Performance per l'anno 2011, 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 :

Situazione riferita al 31.12.2011:

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

* n. 1 unità a tempo determinato

** n.1 unità è in part time al 50%

Nelle tabelle che seguono si forniscono alcuni dati sul personale inerenti aspetti quantitativi/qualitativi, indicatori sul benessere organizzativo:

Analisi carattere qualitativi – quantitativi

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	49,54
Età media dei dirigenti (anni)	48
Tasso di crescita unità di personale (2009/2011)	-5,37
% dipendenti in possesso di laurea	28%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendenti)	4,5
Turnover del personale	1/1
Costi di formazione/spese personale	0,80 (anno 2009) 1,05 (anno 2010) 0,43 (anno 2011)

Analisi benessere organizzativo

Indicatori	Valore
Tasso di assenze	Anno 2010 = 9,54 Anno 2011 = 7,36
Tasso di dimissioni premature	0% (rispetto al totale dei dimissionari ____)
Tasso di richieste trasferimenti	0
Tasso di infortuni	n. 1 su 53
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 21.346,13(anno 2009); € 23.118,75 (anno 2010); € 23.133,80 (anno 2011)
% di personale assunto a tempo indeterminato	98,15

Viene inoltre rappresentata la distribuzione del personale tra le diverse funzioni istituzionali al fine di dimostrare come l'ente ha svolto le proprie funzioni istituzionali:

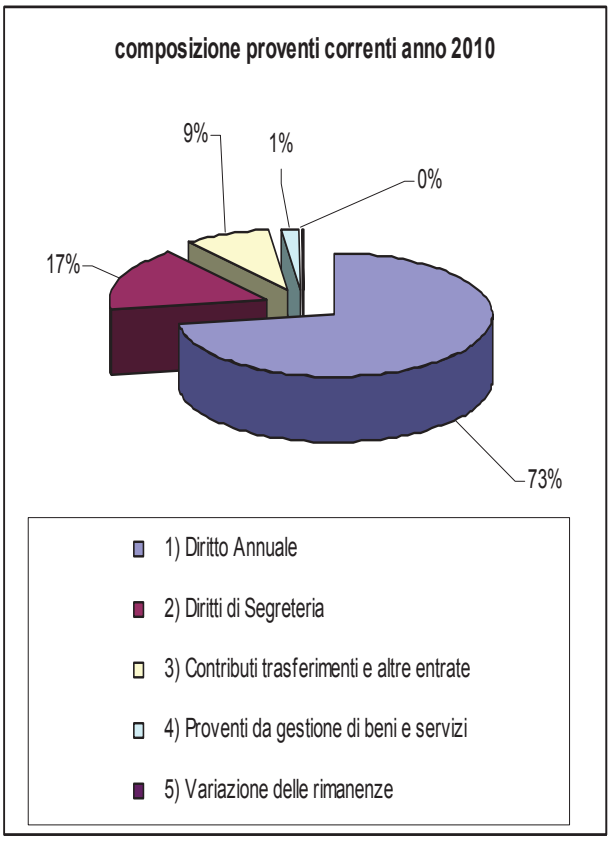
Distribuzione del personale tra le diverse funzioni istituzionali				
Funzioni	**Anno 2010**		**Anno 2011**	
	Valore assoluto	**Valore %**	**Valore assoluto**	**Valore %**
Funzione A: Organi istituzionali e Segreteria Generale	3	6%	2	4%
Funzione B – Servizi di supporto	22	43%	21	42%
Funzione C – Anagrafe e servizi di regolazione del mercato	24	47%	24	48%
Funzione D – Studio, formazione, informazione e promozione economica	2	4%	3	6%
TOTALE	51	100%	50	100%

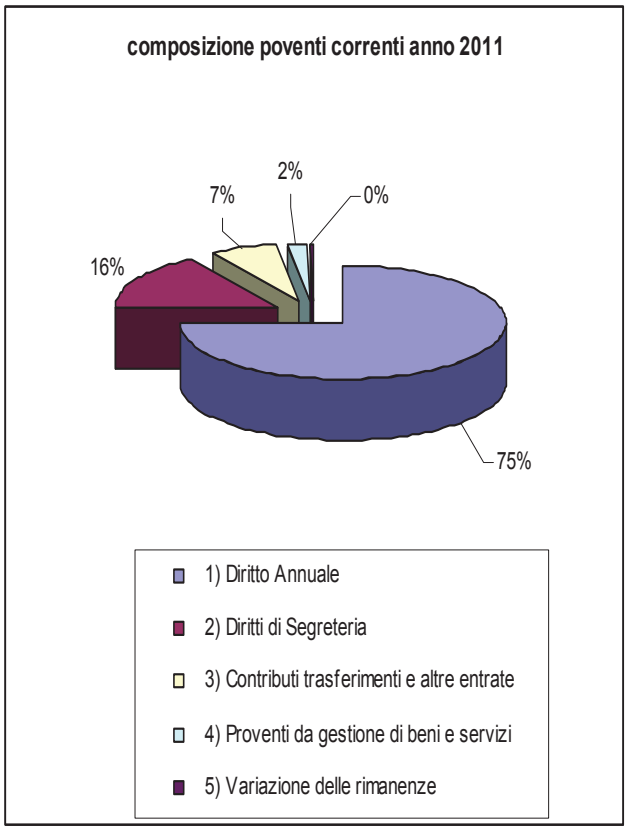
LE RISORSE FINANZIARIE

In relazione a tale paragrafo, oltre all'andamento delle principali voci di oneri e di proventi rilevato per gli anni 2010 e 2011, 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	Preventivo 2011	Anno 2011
1) Diritto Annuale	6.391.163,37	5.870.000,00	6.553.920,24
2) Diritti di Segreteria	1.452.635,42	1.378.000,00	1.436.595,83
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	788.868,34	109.100,00	592.640,80
4) Proventi da gestione di beni e servizi	130.915,74	202.500,00	173.419,56
5) Variazione delle rimanenze	36.029,86	-17.000,00	-19.639,23
Totale proventi correnti (A)	**8.799.612,73**	**7.542.600,00**	**8.736.937,20**

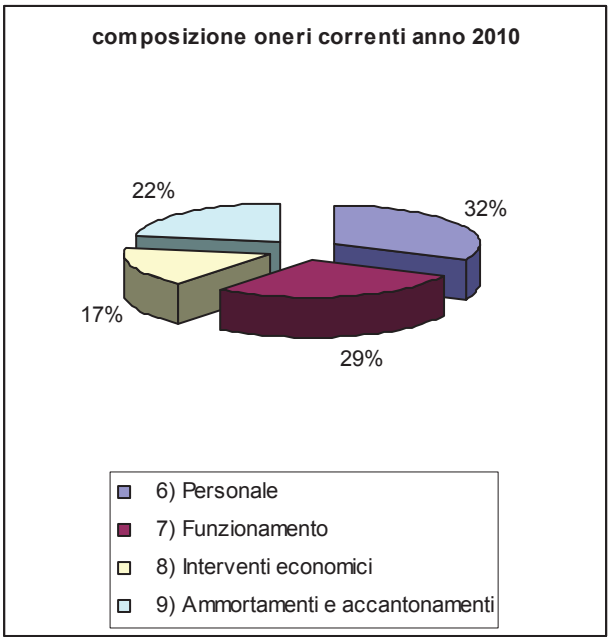


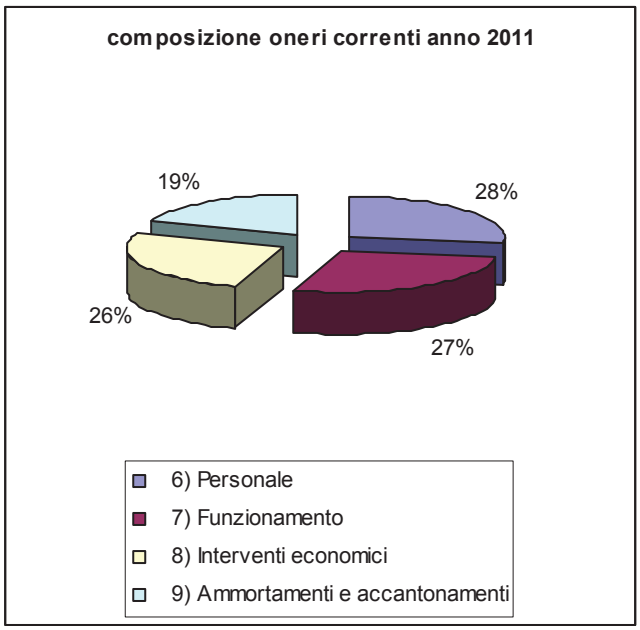


Negli anni 2010 e 2011 sia l'importo complessivo dei proventi correnti che la sua composizione restano sostanzialmente invariati: la voce più importante rimane il diritto annuale che aumenta sia in valore assoluto che in termini di incidenza sui proventi, i diritti di segreteria subiscono una leggera e fisiologica flessione, i proventi per contributi e trasferimenti fanno rilevare la variazione in diminuzione più rilevante dovuta essenzialmente al mancato riconoscimento del contributo per rigidità di bilancio mentre si registra un incremento dei proventi per prestazione di servizi dovuto essenzialmente alla conciliazione ed all'ufficio metrico.

b) Oneri della gestione corrente

B) Oneri Correnti	ANNO 2010	Preventivo 2011	ANNO 2011
6) Personale	-2.503.154,83	2.396.456,00	-2.371.387,22
7) Funzionamento	-2.247.631,26	2.491.612,47	-2.350.924,04
8) Interventi economici	-1.306.781,77	1.800.000,00	-2.221.983,80
9) Ammortamenti e accantonamenti	-1.749.882,60	1.309.742,00	-1.639.335,43
Totale Oneri Correnti (B)	**-7.807.450,46**	**7.997.810,47**	**-8.583.630,49**





Rispetto al 2011, l'importo complessivo dei proventi risulta aumentato ma la composizione delle diverse voci è più equilibrata: diminuisce l'incidenza degli oneri di funzionamento, degli oneri del personale e degli ammortamenti ed accantonamenti mentre aumentano sensibilmente l'importo e l'incidenza degli oneri per interventi promozionali.

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

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
INTERNAZIONALIZZAZIONE	Organizzazione di missioni imprenditoriali	213.000,00	196.461,57
	Contributi alle pmi per la partecipazioni a manifestazioni fieristiche internazionali	110.000,00	102.963,26
	Contributi a consorzi export	40.000,00	40.000,00
	Totale linea strategica	**363.000,00**	**339.424,83**

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	241.783,90
Totale linea strategica		**850.000,00**	**691.783,90**

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
INNOVAZIONE E QUALITA'	contributi per certificazione di qualità	100.000,00	84.067,00
	commercio elettronico	15.000,00	7.742,12
	contributi per cataloghi e depliants	80.000,00	69.450,51
	Innovazione e promozione qualità	60.000,00	60.000,00
Totale linea strategica		**255.000,00**	**221.259,63**

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
MARKETING TERRITORIALE	Contributi a consorzi ed Enti partecipati	125.000,00	123.435,25
	Contributo turismo bassa stagionalità	105.000,00	51.120,00
	Competitività del territorio ed attrattiva turistica/ interventi per la valorizzazione dell'economia	359.560,00	317.294,17
Totale linea strategica		**589.560,00**	**491.849,42**

Linea strategica		Budget previsto	Oneri sostenuti
SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'	Reti di imprese, rafforzamento strutturale, valorizzazione delle risorse umane	183.443,20	91.436,30
	Imprenditoria femminile	210.000,00	186.561,30
Totale linea strategica		**393.443,20**	**277.997,60**

Linea strategica	Budget assegnato	Oneri sostenuti
Gestione risorse assegnate dal Fondo di solidarietà istituito presso Unioncamere per la rivitalizzazione delle imprese	298.996,80	199.668,42

ricomprese nei Comuni del cratere		
Totale linea strategica	**298.996,80**	**199.668,42**

	Budget assegnato	Oneri sostenuti
TOTALE GENERALE RISORSE ASSEGNATE AGLI INTERVENTI PROMOZIONALI	2.750.000,00	2.221.983,80

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

Attivo

ATTIVITA'	TOTALI	INCIDENZA SINGOLE VOCI SUL TOTALE ATTIVO
Immobilizzazioni	4.349.342,62	29,00%
Attivo circolante	10.632.729,78	70,90%
Ratei e risconti attivi	14.457,37	0,10%
Totale	**14.996.529,77**	**100%**

Passivo

PASSIVO	TOTALI	INCIDENZA SINGOLE VOCI SUL TOTALE PASSIVO
Patrimonio netto	8.724.328,02	58,18%
Debiti di finanziamento	829.326,74	5,53%
Trattamento di fine rapporto	2.375.680,83	15,84%
Debiti di funzionamento	2.803.182,50	18,69%
Fondi rischi ed oneri	264.011,68	1,76%
Ratei e risconti passivi	0,00	0,00%
Totale passivo e patrimonio netto	14.996.529,77	100%

La Camera di Commercio di Teramo evidenzia - un buon indice di solidità finanziaria (incidenza del Patrimonio Netto sul totale generale passivo) pari al 58,18%;

LE STRUTTURE TERRITORIALI

Come rappresentato nella relazione previsionale e programmatica e nel Piano della Performance approvati per l'anno 2011, 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 2011
Uniocamere Abruzzo	Gestione progetti ammessi al finanziamento del Fondo Perequativo
Università degli Studi di Teramo	Realizzazione Guide turistiche “Senso unico”
Comune di Civitella del Tronto, Associazione Qualità Abruzzo	Progetto di promozione turistica: Fase finale di selezione della Guida “Vini Buoni d’Italia”
Comuni di Cortino e Crognaleto, Associazione Pro Loco San Giorgio	Fiera della Pastorizia 2011
Comune di Teramo	Fiera dell’agricoltura 2011
Fondazione Malvina Menegaz	Castelbasso progetto cultura 2011
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; - Accettazione domande per albi e ruoli; - Gestione sportello assistito	Utenti, imprese, associazioni di categoria	n.1 unità
Mosciano S.Angelo			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 già stato analiticamente rappresentato nel Piano triennale della Performance per il periodo 2011/2013. Rispetto a tale documento, non si rilevano importanti variazioni: nel corso del 2011 l’Ente non ha proceduto alla acquisizione di nuove partecipazioni mentre ha ceduto la quota detenuta in Sviluppo Italia Abruzzo spa. Di seguito si riporta l’elenco delle partecipazioni secondo lo schema proposto da Unioncamere:

Le partecipazioni			
Settore	**Denominazione società**	**Capitale sociale al 31.12.2011**	**% di partecipazione al 31.12.2011**
Turismo	Gran Sasso Teramano spa	1.947.400,00	41,44%
Servizi	Tecnoholding spa	25.000.000,00	0,43%
Trasporto	SAGA spa	3.130.897,10	5,58%
	Consorzio Distretto Industriale Tordino – Vibrata – Vomano	10.000,00	14,29%
Servizi	Infocamere	17.670.000,00	0,34%
Servizi	Borsa Merci Italiana Telematica	2.387.372,00	0,01%
Servizi	Consorzio Alfa spa	332.448,00	11,91%
Intermediazione monetaria	Tercas spa	50.000.000,00	0,01%
Servizi	Borghi Montani	32.000,00	21,88%
Costruzioni	Finanziaria di partecipazione spa	66.150.000,00	0,04%
Servizi	Consorform soc cons arl	3.625.450,00	0,07%
Servizi	Tecnocamere	1.318.941,00	0,22%
Servizi	Ic – Outsoursing scrl	372.000,00	0,20%
Servizi	Job Camere srl	600.000,00	0,20%
Servizi	Consorzio Sviluppo Industriale	20.400,00	12,66%
Servizi	Consorzio Centro Ceramico Castellano SCRL	166.515,00	15,31%
Servizi	Consorzio Shopping in Teramo Centro	17.000,00	0,59%
Servizi	Retecamere	900.000,00	0,01
Istruzione	Istituto tecnico superiore per nuove tecnologie made in Italy (fondazione)	100.000,00	10%
Gestione fondi	Gal Gran Teramo soc cons arl	10.000,00	10%
Servizi	Ente Porto	51.808,00	24,40%
Servizi	Centro Fieristico del Mobile	51.645,00	50%
Servizi	Consorzio Aprutino	20.658,28	25%

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**	

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso dell'anno 2011 la CCIAA di Teramo ha svolto le seguenti indagini di customer satisfaction volte a rilevare la qualità percepita dai clienti fruitori dei prodotti/servizi prestati dagli uffici camerali del Registro delle imprese e dell'Ufficio protesti. Relativamente al prima si precisa che periodicamente lo stesso viene sottoposto ad indagine qualitativa nell'ambito delle procedure per il rinnovo della certificazione di qualità (Certificato UNI EN ISO 9001:2008). Ne prospetto che segue sono rappresentati i risultati delle predette indagini :

Uffici sottoposti ad indagine di soddisfazione dei clienti: Registro delle Imprese	**Registro delle Imprese - Sede di Teramo**	**Registro delle Imprese - Sede di Mosciano S.A.**	**Registro delle Imprese - Sede di Alba Adriatica**	**Ufficio Brevetti – Sede di Teramo**
Qualità ambientale (ambiente di lavoro, logistica, orari di apertura al pubblico)	BUONO	SUFFICIENTE / BUONO	SUFFICIENTE / BUONO	
Qualità del personale (cortesia, risposte fornite, risoluzione dei problemi)	BUONO / OTTIMO	BUONO	BUONO / OTTIMO	BUONO/ OTTIMO
Qualità tecnico / informatica (sito Web, modulistica, tempi di evasione telematica, adeguatezza numero sportelli)	BUONO / OTTIMO	BUONO	BUONO	
GIUDIZIO COMPLESSIVO	**BUONO**	**BUONO**	**BUONO**	**OTTIMO**

I risultati di sintesi ottenuti, evidenziano un buon livello di soddisfazione nei confronti di tutti gli aspetti indagati. L'indagine è stata effettuata tramite la somministrazione di questionari. Gli utenti che partecipato sono stati pari a n. 120, per il Registro delle Imprese e a n.83 per l'ufficio Brevetti.

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) raggiunto	**8**	**44,44%**
Obiettivi strategici con target (primo anno) parzialmente raggiunto	**6**	**33,33%**
Obiettivi strategici con target (primo anno) non raggiunto (performance inferiore al 55%)	**4**	**22,23%**
Obiettivi strategici totali individuati nel piano della performance	**18**	**100%**

GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI PROGRAMMATI

	Valore assoluto	Valore percentuale
Obiettivi operativi con target raggiunto	**37**	**70%**
Obiettivi operativi con target parzialmente raggiunti	**16**	**30%**
Obiettivi operativi con target non raggiunto	**0**	**0**
Obiettivi operativi individuati nel Piano della Performance	**53**	**100%**

ANDAMENTO PERCENTUALE DELLE RISORSE DISPONIBILI E DELLE SPESE SOSTENUTE

PROVENTI		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**RISORSE DISPONIBILI RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
7.542.600,00	**8.736.937,20**	**116%**
ONERI		
SPESE PROMOZIONALI		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTP A QUELLE PREVENTIVATE**
1.800.000,00	**2.221.983,80**	**123%**

SPESE PER IL PERSONALE		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
2.396.456,00	**2.371.387,22**	**99%**
SPESE DI FUNZIONAMENTO		
A PREVENTIVO	**A CONSUNTIVO**	**SPESE SOSTENUTE RISPETTO A QUELLE PREVENTIVATE**
2.491.612,47	**2.350.924,04**	**94%**

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. In primo luogo occorre annoverare il progetto di *digitalizzazione della CCIAA di Teramo* che ormai da qualche anno sta consentendo la graduale digitalizzazione di tutti i processi interni gestiti dall'Ente. Nell'anno 2011 la digitalizzazione ha interessato le delibere di Giunta, le delibere di Consiglio, i giustificativi del personale, i provvedimenti d'urgenza del Presidente e la cassa economale. Gli output prodotti sono di seguito rappresentati

Indicatori di output

Digitalizzazione delibere di Giunta, delibere di Consiglio, Provvedimenti d'urgenza del Presidente
"Digitalizzazione delle delibere di Giunta e di Consiglio": 1. è stato avviato in data 1.1.2011, con largo anticipo rispetto alle previsioni (1.4.2011); 2. sono stati conclusi nell'anno 2011 in modalità totalmente digitale i seguenti processi, distinti per tipologia: a) n. 208 deliberazioni di Giunta; b) n. 18 deliberazioni di Consiglio; c) n. 17 provvedimenti d'urgenza del Presidente; 3. sono stati creati i fascicoli sul sistema di gestione documentale ai fini dell'archiviazione e della conservazione; 4. i costi sostenuti si sono mantenuti abbondantemente all'interno del budget

Digitalizzazione dei documenti giustificati delle assenze del personale/ Digitalizzazione ufficio personale
La “Digitalizzazione dei documenti giustificati delle assenze del personale”: 1. è stata avviato in data 1.6.2011, con significativo anticipo rispetto al programma (1.12.2011); 2. da tale data tutti i giustificativi, ad eccezione delle richieste soggette a registrazione di protocollo, non sono più presentati all’ufficio del personale in forma cartacea, bensì mediante il sistema informatico, che consente sia la validazione da parte dei responsabili degli uffici sia la conservazione della traccia digitale dei singoli processi; 3. è stata introdotta la possibilità di visualizzare, da parte dei singoli dipendenti, i report mensili per ferie e banca ore;

Digitalizzazione della cassa economale/ Redazione in EGO della determina di reintegro del fondo piccole spese in automatico da XAC
La “Digitalizzazione della cassa economale”: 1. è stata avviata in data 1.10.2011, perfettamente in linea con la programmazione; 2. il nuovo sistema di predisporre dal programma XAC in automatico su E’GO la determinazione di reintegro del fondo piccole spese; 3. sono stati creati i fascicoli sul sistema di gestione documentale ai fini dell’archiviazione e della conservazione; 4. rispetto ai 5.000,00 euro di budget, non è stato sostenuto alcun tipo di costo.

Relativamente all’obiettivo di Miglioramento della diffusione degli strumenti digitali tra gli utenti e le PPAA. L’Ente ha inteso favorire l’utilizzo degli strumenti telematici ed agevolare la richiesta di certificati e l’invio degli atti alla CCIAA da parte degli utenti.

Indicatori di output

Miglioramento della diffusione degli strumenti digitali tra gli utenti e le PPAA
E’ stato istituito uno sportello che offre assistenza agli utenti per l’invio della pratica telematica. Contemporaneamente è stato avviato un servizio di assistenza informatica per l’utilizzo degli applicativi della CCIAA e per l’invio telematico delle domande di iscrizione, modifica e cancellazione presso gli utenti. Sono state svolte azioni tese a garantire una maggiore diffusione dei contratti telemaco. I contratti telemaco attivi al 31.12.2010 erano pari a n.1751 al 31.12. 2011 risultano pari a n.2029

Indicatori di output

Razionalizzazione dell’archiviazione del registro imprese
Nel complesso l'archivio generale delle attive consiste in 1.577 faldoni a fine 2011, con uno scarto di volumi pari al 13,1% e un obiettivo di 'bonifica' pienamente raggiunto.

Indicatori di output

Recupero efficienza nell'applicazione delle sanzioni per omissioni e ritardi negli adempimenti di registro imprese e Albo artigiani/Efficienza sanzionatoria di Registro Imprese ed albo artigiani
Nel 2011 sono stati emessi 638 verbali (318 società, 317 imprese individuali, 3 onlus) pari al numero di eventi sanzionabili accertati dagli uffici svolgenti l'istruttoria.

Indicatori di output

Incremento della telematica nel contatto con l'utenza/Trasparenza informativa e feed back con l'utenza
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.

Area Strategica - Servizi amministrativi alle imprese

Miglioramento tempi di evasione delle pratiche - pulizia archivi camerali
La percentuale di pratiche evase entro i 5 giorni previsti dal DPR 581/95 è scesa all'80,4%: si è trattato di un calo totalmente fisiologico e riscontrato anche sulle percentuali nazionali, dovuto anche al fatto che buona parte delle pratiche PEC sono state compilate dagli utenti (in prima applicazione, e spesso – in mancanza di adattamento dei software - su indicazione degli uffici) con l'invio di un normale modello S2 (cod. atto A99) che, anziché transitare sui protocolli PEC si sono riversati nel coacervo delle pratiche sulle quali è calcolata la percentuale del DPR 581. Decreto, quest'ultimo, che è attualmente in fase di revisione da parte del gruppo di lavoro nazionale "task-force Registro Imprese" proprio per introdurre differenziazioni nei tempi di evasione delle pratiche a seconda della complessità della pratica e della segnalazione di urgenze. Segno evidente che il problema di un'obsolescenza normativa del testo, in fase di riscrittura da parte di Unioncamere, è noto anche a livello centrale. I periodi di luglio-agosto e di novembre-dicembre, difatti, sono stati quelli con percentuale di evasione più bassa. Analoga stagionalità si osserva nel dato nazionale, soprattutto con forte calo nel periodo estivo (tasso di evasione nei 5 giorni sceso dal 63,4% al 61,85%).

Pulizia archivi camerali/Cancellazione d'ufficio società di persone , società di capitali e cooperative
Per le cancellazioni d'ufficio, si è provveduto all'eliminazione dal Registro di 326 posizioni tra imprese individuali e società di persone e di 47 società cooperative segnalate dal MISE.

Avvio SUAP IN CASO DI DELEGA COMUNALE
E' proseguito il lavoro di implementazione del SUAP telematico presso i Comuni della provincia di Teramo che hanno dato delega all'Ente camerale. Al 31.12.2011 i Comuni in delega sono pari a n.34.

Aggiornamento e pulizia del ruolo in base alle risultanze dell'effettiva operatività degli iscritti.

Revisione albo e ruoli

In attesa delle istruzioni che porteranno alla definitiva eliminazione di alcuni ruoli (agenti, mediatori e spedizionieri) già abrogati dal D.Lgs. 59/10, gli uffici camerali hanno proceduto all'aggiornamento delle 93 posizioni degli albi residuali, nel caso specifico il Ruolo dei conducenti

Riduzione dei tempi per la cancellazione del protesto dal registro informatico dei protesti cambiari

L'ufficio protesti in virtù di disposizioni legislative è vincolato nella propria attività di gestione del Registro Informatico dei Protesti cambiari al rispetto di ben definiti termini per l'inserimento degli elenchi formati dagli ufficiali levatori, per l'istruttoria di istanze di cancellazione prodotte dal debitore che ha effettuato il pagamento del titolo entro 12 mesi dalla levata del protesto, per l'istruttoria di sentenze di riabilitazione, per l'istruttoria di istanze di cancellazione protesti levati erroneamente o illegittimamente … 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 termini ridotti rispetto a quelli stabiliti dalla norma. Gli standard raggiunti sono di seguito rappresentati:

	gg previsti dalla norma	**gg medi anno 2010**	**gg medi anno 2011**
Inserimento provvedimento di cancellazione	5 gg	5 3	3,17
Elaborazione elenchi	10 gg	7 gg	5 gg
Cancellazione protesti	20 gg	1 gg	1 gg

Miglioramento dei servizi di assistenza ed informazione all'utenza per la registrazione dei brevetti

L'obiettivo del progetto è stato quello di soddisfare, nel miglior modo possibile, le "domande" e "l'assistenza" dell'utenza relativamente alle fasi da seguire nella registrazione e brevettazione di istanze di marchi d'impresa, di invenzioni industriali, di modelli di utilità, di disegni e modelli. La misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è avvenuta tramite una indagine di customer satisfaction index, che attivata nel secondo semestre dell'anno, ha evidenziato il soddisfacimento dell'obiettivo allorché l'utenza ha giudicato come "ottimo" il servizio reso dall'ufficio.

AreaStrategica - Risorse camerali

Corretto perseguimento dell'equilibrio economico patrimoniale

- Nel corso del 2011 si è proceduto alla completa realizzazione dei lavori di rifacimento del cablaggio e sostituzione del centralino. Inoltre è stato necessario prevedere ulteriori di adeguamento alle norme sulla sicurezza del magazzino sito in Via Tripoti nonché la sostituzione delle caldaie
- Nel corso del 2011 è stato incrementato il numero di imprese iscritte all'albo fornitori. Al 31.12.2011 il numero degli iscritti è pari a 41 in luogo di 18 del 2010.
- E' stato ridotto del 30% ,rispetto al 2010, il numero di fatture pagate oltre 30 gg e conseguentemente

l'indice medio dei pagamenti è passato da 26,80 del 2010 a 20,4 nel 2011

- L'ufficio ha attivato ulteriori misure dirette ad incrementare gli incassi in competenza del diritto annuale anche attraverso il ravvedimento operoso. A tal fine, oltre al mailing che viene effettuato in occasione della scadenza del tributo è stata effettuata un'ulteriore informativa a settembre per ricordare la possibilità di effettuare il pagamento con il ricorso al ravvedimento operoso. Tale indicatore passa dal 70% al 76%.

Area strategica -REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Favorire la diffusione dell'ADR
In sede di predisposizione del Piano della Performance, in previsione dell'introduzione della nuova normativa sulle conciliazioni, era stato previsto un notevole incremento dei tentativi di mediazione stimato in n.500 annui. Nel corso dell'anno l'andamento accertato è stato di molto inferiore alle previsioni in quanto si sono costituiti molti organismi di mediazione e la normativa è stata effettivamente introdotto solo per alcuni istituti. Il numero di tentativi di mediazioni evasi nel 2011 sono stati 81.
Favorire la sorveglianza dei prodotti e degli strumenti per misurare e pesare
Nel corso dell'anno 2011 sono state ultime le verifiche previste dal progetto SVIM (N.175) . Le verifiche metriche residue dell'anno 2010 n. 162 ed il 57,36% (pari a n.530) delle verifiche metriche pervenute nel 2011.

Area strategica - Innovazione e qualità

Favorire la competitività delle pmi, incrementare la propensione all'innovazione ed alla qualità
Nel corso del 2012 sono stati, con Delibera di Giunta n.22 del 15/2/2011 sono stati approvati i seguenti bandi: a) Bando per la concessione di contributi alle imprese operanti in provincia di Teramo per la "Certificazione di Qualità Aziendale". Al 31/12/2011 sono state presentate 47 istanze di contributo per complessivi € 84.067,00 . b) Bando per la concessione di contributi alle imprese operanti in provincia di Teramo per la realizzazione di cataloghi, depliants e monografie aziendali. Al 31/12/2011 sono state presentate 61 istanze di contributo per complessivi € 69.450,51 Con Delibera di Giunta n. 26 del 15/02/2011, l'Ente camerale ha aderito, assumendosi il ruolo di promotore ed organizzatore, al "Progetto per la pastorizia teramana". A tale manifestazioni hanno partecipato n. 110. l'Ente camerale ha proceduto all'erogazione di un contributo di € 15.000,00 al Comitato Fiera Agricoltura del Comune di Teramo, per l'organizzazione della Fiera dell'Agricoltura che si è tenuta dall' 8 all'11 aprile 2011. Il 23 settembre 2011 è stato organizzato, in collaborazione con l'Unione Regionale delle CCIAA D'Abruzzo e nell'ambito del Progetto IRESA 2011 VERSO L'EUROPA 2020, l'evento "LA NOTTE DEI RICERCATORI"

AREA STRATEGICA - Marketing e competitività territoriale

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

soggetti terzi
La Giunta con proprio atto n. 21 del 15/02/2011 ha approvato il Regolamento che definisce i "Criteri e modalità per la concessione di contributi, sovvenzioni, sussidi ed ausili finanziari per l'attribuzione di vantaggi economici in conformità dell'art. 12 della Legge 241/90" .Quest'anno non è stata stabilita dalla Giunta una data di scadenza per la presentazione delle domande, pertanto sono state esaminate di volta in volta tenendo in debita considerazione la data dell'evento. Al 31/12/2011 sono stati deliberati contributi per complessivi € 406.183,43. Con tali fondi sono stati finanziati n.92 soggetti (Associazioni di categoria, Comuni, Consorzi ed Enti vari). Bando per la concessione di contributi per l'incentivazione del turismo nei periodi di bassa stagionalità: con Delibera di Giunta n. 22 del 15/02/2011 è stato predisposto ed approvato il Regolamento per la concessione di contributi alle imprese, a cui è stata data ampia diffusione attraverso informative alle associazioni di categoria e per mezzo del sito internet camerale. Al 31/12/2011 sono state presentate 19 istanze prodotte da gruppi turistici, CRAL, Parrocchie ecc. L'importo complessivamente destinato è stato pari ad € 51.120,00. Al Dirigente dell'Area Promozione è stato assegnato l'importo complessivo di € 125.000,00 necessario a coprire tutte le partecipazioni camerali (Ente Porto di Giulianova, Centro Ceramico Castellano, Società della Musica e del Teatro "Primo Riccitelli", Consorzio Centro Fieristico del Mobile, Borsa Merci Italiana Telematica, Consorzio Aprutino Patrimonio Storico-Artistico e Consorzio di Difesa delle Produzioni Intensive di Teramo per complessivi € 51.120,00

AREA STRATEGICA - Studi economici

Studi e ricerche economiche
Nel corso dell'anno 2011, oltre all'indagine congiunturale ed alla giornata dell'economia è stato realizzato un'analisi sul settore del mobile.

AREA STRATEGICA - Sviluppo imprenditorialità

Contributi diretti alle nuove imprese sostegno all'attività di formazione
Anche l'attuazione di tale linea strategica ha coinvolto il personale dell'ufficio promozione ed è stata diretta ad attuare tutte le iniziative necessarie a garantire il sostegno e lo sviluppo del tessuto economico provinciale in modo particolare delle p.m.i. La realizzazione della linea strategica in oggetto è avvenuta attraverso la proposizione dei seguenti programmi:, promozione della qualità e valorizzazione dei prodotti e l'innovazione tecnologica; studi ed informazione economica, competitività del territorio, Imprenditoria femminile L'obiettivo prioritario è stato quello di sostenere la nascita di nuove imprese, con particolare attenzione all'imprenditoria femminile, anche attraverso l'attività realizzata dal Comitato per l'imprenditoria della provincia di Teramo operante in seno all'ente camerale. (Approvato con Delibera di Giunta n. 132 del 17/10/2011 per € 100.000,00 successivamente integrato di ulteriori € 110.000,00 con Delibera di Giunta n. 190 del 20/12/2011). Liquidate n. 83 istanze per complessivi € 186.561,30. Con delibera n.143 del 25.10.2011 è stato approvato il bando per la concessione di contributi per la concessione di contributi alle imprese per sostenere l'occupazione giovanile nelle aziende della Provincia di Teramo. Le risorse assegnate sono state pari ad € 300.000,00, le risorse effettivamente erogate sono state

pari a complessivi € 88.000,00. Le imprese finanziate .22.

AREA STRATEGICA - ACCESSO AL CREDITO

Favorire l'accesso al credito da parte delle pmi
1) Rafforzamento delle garanzie dei confidi attraverso contributi diretti all'integrazione dei fondi rischi. (Approvato con Delibera di Giunta n. 117 del 27/09/2011 per un importo di € 450,000,00) 2) Sostegno alle imprese nella ricerca di fonti di finanziamento alternative al credito bancario (Approvato con Delibera di Giunta n. 108 del 2/08/2011 per € 300.000,00, successivamente integrato di ulteriori € 100.000,00 con Delibera di Giunta n. 190 del 20/12/2011). I fondi effettivamente erogati sono stati pari ad € 241.783,90 e sono state finanziate n.110 imprese.

AREA STRATEGICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE

Ampliamento dei mercati di riferimento. Incremento del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione del sistema camerale
Sono state organizzate le seguenti fiere all'estero: 1. Collection Premiére Moscow – Settore Abbigliamento/Pelletteria – Mosca – Russia – 21/24 febbraio 2011 – Aziende partecipanti n. 8; 2. La Dolce Vita – Settore Agroalimentare – Londra – 10/13 marzo 2011 – Aziende partecipanti 4; 3. Chic 2011 – Settore Abbigliamento/Pelletteria – Pechino - Cina 28/31 marzo 2011 – Aziende partecipanti n. 4; 4. Obuv Mir' Kozhi – Settore Pelletteria - Mosca – 28/31 marzo 2011 – Aziende partecipanti n. 8; 5. Kiff – Settore Arredamento – Kiev - 9/12 marzo 2011 – Aziende partecipanti n. 2 6. Fiera Olio Capitale – 18/21 marzo 2011 – Trieste – Aziende partecipanti n. 3 7. Dal 22 al 24 maggio 2011, la Camera di Commercio ha partecipato a Vitigno Italia che si è svolto a Napoli. L'evento giunto alla sua settima edizione, forte degli oltre 15000 visitatori ha visto la presenza di operatori ed appassionati di riferimento quali ristoratori, sommelier provenienti dalla regione e da tutto il meridione e da moltissimi "buyers" preventivamente selezionati dall'Organizzazione. Parte non piccola del successo è dovuta a "CooKing for Wine" la lounge riservata alla Kermesse dei grandi Chef, un evento esaltante e spettacolare. Successo dovuto non solo alla presenza ravvicinata con chef famosi, ma anche al coinvolgimento dei prodotti esposti nella lounge, spesso presenti nelle ricette eseguite al momento e al coinvolgimento degli stessi territori presenti chiamati a illustrarne le caratteristiche. Territori che oltre ad avere un'area/vetrina a disposizione con la possibilità di far assaggiare i propri prodotti, possono essere coinvolti direttamente nell'evento e diventarne anche loro protagonisti. E' stata messa a disposizione dell'Ente camerale una vetrina nello spazio Cooking con possibilità di mostrare e far assaggiare i propri prodotti, esposizione e assaggio dei prodotti di qualità selezionati; 8. Top Shoes & Fashion Accessories – Pechino 23/25 ottobre 2011 – Settore Pelletteria – Aziende partecipanti n. 7;

9. Evento “Cooking for Art” – Roma – 20/23 ottobre 2011 – Settore Agroalimentare.

L’Ente camerale al fine di promuovere le peculiarità del nostro territorio ha partecipato all’evento che si è svolto presso l’Open Colonna considerato che il mercato turistico di Roma è una piazza d’affari ideale, grazie sia alla sua stabilità e prosperità e alla popolazione che ha una naturale propensione al viaggio e cerca per lo più un turismo di alto livello.

10. “I Saloni World Wide” – Mosca- 12/16 ottobre 2011 - Settore Arredamento – Aziende partecipanti 4

11. “Guida ai Vini Buoni d’Italia” Civitella del Tronto 25/30 luglio 2011 in collaborazione con il Touring Club Italiano.

L’evento di forte valenza mediatica, considerato che hanno concorso oltre 400 aziende al top dell’enologia italiana, è stato collegato ad una serie di eventi di promozione dei prodotti locali considerato che i componenti le commissioni di degustazione dei vini finalisti sono esperti di settore e giornalisti enogastronomici di livello nazionale ed internazionale.

Dal 25 al 30 luglio sono state organizzate, in collaborazione con il Consorzio DOCG Colline Teramane, delle cene-incontro per i componenti delle commissioni sui seguenti temi: la cucina di mare, la gastronomia delle colline teramane, l’antica tradizione dei sapori di montagna. A ciascun incontro hanno partecipato rappresentanti di aziende vinicole teramane che hanno abbinato i propri vini alle pietanze oltre a presentare le rispettive cantine;

12. A Padova nello storico “Caffè Pedrocchi”, in collaborazione con l’Associazione Accademia delle 5 T di Treviso e con il Consorzio Qualità Abruzzo sono stati presentati prodotti tipici locali con assaggio reale e raccontato dal buffet animato e videoripreso del venerdì sera, con contestuale degustazione durante tutta la settimana, dal sabato al giovedì successivo.

In collaborazione con il Centro Estero delle CCIAA d’Abruzzo sono stati organizzati gli eventi:

1) Collection Premiére Moscow – Settore Abbigliamento/Pelletteria – Mosca – Russia – 5/8 settembre 2011 – Aziende partecipanti n. 8;

2) OBUV’ MIR Kozhi - Settore Pelletteria - Mosca – 18/21 ottobre 2011 – Aziende partecipanti n. 8;

Si fa presente che l’Ente camerale ha dato ampia divulgazione delle iniziative promosse da Unioncamere nell’ambito della programmazione delle missioni congiunte del sistema camerale anche se solo una iniziativa è stata realizzata e, precisamente:

“Italia a Tavola” che si è svolta a Matera dal 18 al 20 di maggio 2011 e ha visto la partecipazione di n. 2 aziende del settore.

Con Delibera di Giunta n. 22 del 15/02/2011 è stato approvato il bando per la concessione di contributi alle imprese operanti nella provincia di Teramo per la partecipazione a fiere e Mostre .

Al 31/12/2011 sono state presentate 59 istanze per complessivi € 102.963,26.

La Camera di Commercio ha riconosciuto a tre Consorzi export operanti in provincia di Teramo (Consorzio DOCG Montepulciano d’Abruzzo Colline Teramane, Get Export e Termoda Export) un contributo, per l’anno 2011 di euro 10.000,00 ciascuno (Delibera di Giunta n. 54 del 26/04/2011).

LE CRITICITA' E LE OPPORTUNITA'

AREA STRATEGICA	CRITICITA'	OPPORTUNITA'	AZIONI CORRETTIVE
PROCESSI INTERNI	In sede di attuazione degli obiettivi previsti per tale area strategica, sono state rilevate le seguenti incongruenze: difficoltà di rilevazione della riduzione dei tempi per la gestione dei processi digitalizzati; impossibilità di rilevazione delle pratiche COMUNICA sospese; in merito alla diffusione delle PEC tra le PPAA locali e gli Utenti è risultato che i primi erano già dotati di tale strumenti; nei confronti dei secondo è apparso non opportuno imporre delle PEC individuate dall'Ente.		Le criticità rilevato hanno reso necessarie le seguenti azioni correttive: eliminazione, in sede di aggiornamento del Pino della performance del risultato atteso relativo alla riduzione dei tempi; rimodulazione dell'obiettivo relativo alla diffusione delle PEC
SERVIZI AMMINISTRATIVI			
RISORSE CAMERALI	In sede i predisposizione del piano al fine di monitorare l'efficacia dell'intervento di manutenzione straordinaria relativa al rifacimento del cablaggio era stato inserito il kpi per misurare il miglioramento della larghezza di banda .		L'indicatore evidenziato come criticità, nel 2011 non è stato rilevato perché i lavori sono finiti a novembre; per il 2012 è stato eliminato perchè di difficile rilevazione
TRASPARENZA			
REGOLAZIONE DEL MERCATO	La mancata introduzione della normativa per tutti i settori inizialmente previsti ha di fatto comportato il ridimensionamento del numero di tentavi di mediazione previsto nel piano della Performance		In sede di aggiornamento del piano della performance è stato rettificato il risultato atteso per l'anno 2011. Con l'approvazione del Piano per il perido 2012/2014 è stata aggiornato anche il kpi previsto per la misurazione

			dell'obiettivo strategico
INTERNAZIONALIZZAZIONE			
SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'		L'andamento congiunturale negativo ha reso opportuno prevedere ulteriori interventi per favorire l'accesso al credito da parte delle pmi..	Nel mese di ottobre è stato approvato il per l'erogazione di contributi a favore delle imprese per favorire la stabilizzazione giovanile.
MARKETING TERRITORIALE			
INNOVAZIONE E QUALITA'			
STUDI ECONOMICI	Nel piano della performance era stato previsto come obiettivo di intensificare gli accessi internet ai report sulle ricerche economiche.. Tale indicatore non è risultato misurabile.		Il KPI sarà eliminato nel corso dell'aggiornamento del Piano approvato per il periodo 2012/2014.
ACCESSO AL CREDITO		L'andamento congiunturale negativo ha reso opportuno prevedere ulteriori interventi per favorire l'accesso al credito da parte delle pmi..	Oltre ai contributi per l'integrazione dei fondi garanzia fidi, è stato approvato un bando per l'abbattimento dei tassi di interesse.

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 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 individuati in corrispondenza delle undici aree strategiche e si rinvia al prospetto allegato per il dettagli dei risultati attesi, degli indicatori/target individuati per l'anno e dei valori accertati al 31 dicembre.

LEGENDA:

Verde = obiettivo raggiunto (perf 100%)

Giallo = Obiettivo parzialmente raggiunto (>55 <100%)

Rosso = non raggiunto < 55%

Area Strategica – PROCESSI INTERNI	**Obiettivo 1. Digitalizzazione della CCIAA di Teramo**	**66,67%**
	Obiettivo 2. Miglioramento della diffusione degli strumenti digitali tra gli utenti e le PPAA (gli indicatori previsti sono stati eliminati ovvero per l'anno 2011 non è stato previsto il corrispondente obiettivo operativo)	**100%**
	Obiettivo n.3 Razionalizzazione dell'archiviazione del registro delle imprese	**100%**
	Obiettivo n.4 Riduzione dei termini per l'irrogazione delle sanzioni EX UPICA	**100%**

	Obiettivo n.5 Riduzione dei tempi di gestione dei processi della contabilità del personale	**100%**

Area Strategica – Trasparenza	**Obiettivo 1.Dare piena attuazione al programma triennale per la trasparenza e l'integrità**	**40%**

Area Strategica – Servizi amministrativi alle imprese	**Obiettivo 1. Miglioramento dei servizi offerti all'utenza dal Registro delle imprese**	**98,47%**
	Obiettivo 2. Migliorare i servizi di assistenza ed informazione all'utenza per la registrazione dei brevetti	**100%**
	Obiettivo 3. Riduzione dei tempi per la cancellazione del protesto dal Registro Informatico dei protesti cambiari	**100%**

Area Strategica – Risorse camerali	**Obiettivo 1. Miglioramento dell'equilibrio economico – patrimoniale**	**86,5%**

Area Strategica – Regolazione del mercato e tutela del consumatore	**Obiettivo 1. Favorire la diffusione dell'ADR**	**67%**
	Obiettivo 2. Favorire la sorveglianza dei prodotti e degli strumenti per misurare e pesare	**64%**

Area Strategica – Internazionalizzazione	**Obiettivo 1. Favorire lo sviluppo della competitività delle imprese**	**50%**

Area Strategica – Marketing e competitività territoriale	**Obiettivo 1. Intensificare l'azione di marketing territoriale**	**100%**

Area Strategica – Innovazione e qualità	**Obiettivo 1. Favorire la competitività delle pmi**	**100%**

Area Strategica – Studi economici	**Obiettivo 1. Migliorare la conoscenza dell'economia locale**	**50%**

Area Strategica – Sviluppo Imprenditorialità	**Obiettivo 1. Favorire la nascita ed il rafforzamento di nuove imprese**	***67%***

Area strategica – Accesso al credito	**Sviluppare la competitività delle pmi favorendo l'accesso al credito**	**50%**

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 2011, 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. In altri casi sono indicati dei KPI che avrebbero dovuto essere eliminati in sede di aggiornamento del piano triennale in concomitanza con la modifica del corrispondente indicatore individuato per l'obiettivo operativo e per le stesse motivazioni che hanno comportato l'eliminazione di questi ultimi.

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 2011, 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 2011 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.

Per la lettera h) si evidenzia che l'Ente procederà nel corso del 2012 alla stesura ed alla conseguente approvazione della Carta dei servizi e quindi alla definizione delle buone prassi della struttura.

Non si 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**	**Condivisione del programma della trasparenza e del Piano delle Performance con il personale**

	collegata alla performance e legalità	**camerale ed acquisizioni di nozioni sulla cultura della legalità**
3	**Pubblicazione dei dati nella sezione Trasparenza, Valutazione e merito**	**Adeguamento dei contenuti della sezione "Trasparenza valutazione e merito" alle specifiche normative miglioramento della comunicazione sul web**
4	**Presentazione del sito web ristrutturato (sezione trasparenza)**	**Condivisione dei nuovi contenuti del sito camerale con gli staekeholder, utenti e dipendenti camerali**
5	**Aggiornamento dati pubblicati e stato di attuazione del programma**	**Rispetto delle scadenze normative in merito all'aggiornamento dei dati e dello stato di attuazione del programma**

Le attività previste ai punti 3) e 5) sono state regolarmente svolte. Le giornata della trasparenza è stata realizzata il 3 novembre mentre non sono state effettuati gli interventi previsti ai punti 2) e 5).

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. Per l'anno 2011, l'Ente non aveva ancora proceduto alla definizione degli standard dei Servizi.

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 RAGGIUGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE ED ESITO DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

GRADO DI DIFFERENZIAZIONE DEI GIUDIZI SUL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI 2011					
A) PERSONALE DIRIGENTE					
VOTO		VOTO __	VOTO ___	VOTO __	
MIN 95	MAX 95	n.3* unità 95	n. ___ unità	n.____ unità	
B) TITOLARI DI P.O.					
VOTO		VOTO 94	VOTO ___	VOTO __	
MIN 94	MAX 94	n. 5 unità	n. ___ unità	n.____ unità	
C) DIPENDENTI					
VOTO		Voto 35	Voto 70	Voto 84	Voto 85
MIN	MAX	n. 1 unità	n.1 unità	n.3 unità	n.3 unità
35	90	Voto 86	Voto 87	Voto 88	Voto 90
		n. 2 unità	n.6 unità	n.4	n.24 unità

**** compreso il Segretario Generale***

***** nell'elenco non è ricompreso n.1 dipendente in distacco sindacale per il quale non si applica tale sistema di valutazione***

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL SEGRETARIO GENERALE

Relativamente al Segretario Generale, di seguito sono rappresentati gli obiettivi allo stesso assegnati perle aree di sua diretta competenza (segreteria ed URP, Affari Generali e del personale, Contabilità e tributi, Registro imprese).

Obiettivi operativi	Indicatori	Peso	Target atteso	Valore consuntivo	Performance indicatore	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
PERFORMANCE MEDIA OBIETTIVI UNITA' ORGANIZATIVA REGISTRO IMPRESE						**98,89%**
TRASPARENZA: Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA: Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
PROCESSI INTERNI REGISTRO IMPRESE: Bonifica totale archivi cartacei e riduzione massima degli spazi occupati dalla carta	NUMERO FALDONI ARCHIVIATI AD INIZIO ANNO / NUMERO DI FALDONI ARCHIVIATI A FINE ANNO	%	100	100	100%	100%
PROCESSI INTERNI REGISTRO IMPRESE: Recupero di efficienza nell'applicazione di	NUMERO DI VERBALI DI ACCERTAMENTO INVIATI NELL'ANNO / NUMERO DI	%	100	100	100%	100%

sanzioni per omissioni e ritardi negli adempimenti registro imprese e albo artigiani	VIOLAZIONI ACCERTATE NELL'ANNO					
PROCESSI INTERNI REGISTRO IMPRESE Incremento della telematica nel contatto con l'utenza e complessiva riduzione del contatto telefonico	NUMERO DI RISPOSTE FORNITE TELEMATICAMENTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE TRAMITE SISTEMA DI TICKETING	%	90%	100%	100%	100%
SERVIZI AMMINISTRATIVI REGISTRO IMPRESE Miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche	NUMERO DI PRATICHE EVASE NEI 5 GIORNI / NUMERO TOTALE DI PRATICHE EVASE	%	90%	80,37%	89,30	94,65%
	TASSO DI SOSPENSIONE MENSILE	%	< 30%	15,80%	100	
SERVIZI AMMINISTRATIVI REGISTRO IMPRESE Pulizia archivi camerali. Cancellazione del 100% delle pratiche avviate d'ufficio di società di persone e di società di capitali e cancellazione del 100% della società cooperative pubblicate in GU dal MSE	NUMERO PRATICHE DI CANCELLAZIONE ISTRUITE / NUMERO DI POSIZIONI SEGNALATE DA INFOCAMERE o dal MSE	%	100%	100%	100%	100%
SERVIZI AMMINISTRATIVI REGISTRO IMPRESE Avvio dello sportello UNICO camerale nei tempi previsti dalla Legge	NUMERO CONVENZIONI STIPULATE CON I COMUNI / NUMERO DI COMUNI O LORO ASSOCIAZIONI DELLA PROVINCIA CON SUAP NON ATTIVO	%	100%	100%	100%	100%
SERVIZI AMMINISTRATIVI REGISTRO IMPRESE Aggiornamento e pulizia del ruolo conducenti autoveicoli adibiti a servizi pubblici non di linea in base alla risultanza dell'effettiva operatività degli iscritti	NUMERO POSIZIONI AGGIORNATE / NUMERO DI INFORMATIVE INVIATE	%	100%	100%	100%	100%

Performance media obiettivi unità organizzativa " Affari Generali e del personale"						**89,74%**
TRASPARENZA: Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA: Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
TRASPARENZA Attuazione delle azioni previste nel programma per la trasparenza per il 2011.	Giorni di ritardo nell'attuazione dei piani di azione/ scadenze previste	%	0	60%	60%	65%
	Numero documenti pubblicati/numero documenti da pubblicare	%	1	70%	70%	
PROCESSI INTERNI DIGITALIZZAZIONE Completamento della digitalizzazione delle delibere di giunta e di consiglio entro 90 gg	numero gg di ritardo/90gg	%	0	0	100%	100%
	costi sostenuti/budget previsto	%	<=1	0,51	100%	
	numero delibere digitalizzate/numero totale di delibere del II - III e IV trimestre	%	1	1	100%	
PROCESSI INTERNI DIGITALIZZAZIONE	numero gg di ritardo/350gg	%	0	0	100%	
	costi sostenuti/budget	%	<=1	1,35	65%	

	previsto					
Gestione entro 350 gg sul web dei processi relativi alle giustificazioni delle assenze del personale	numero documenti giustificativi gestiti su web/ numero totale dei documenti giustificativi gestiti negli ultimi 15 gg dell'anno	%	1	1	100%	88,33%
Performance media obiettivi unità organizzativa " Contabilità e tributi"						98,84%
TRASPARENZA Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
PROCESSI INTERNI CONTABILITA' DEL PERSONALE Realizzazione delle schede informatiche per la gestione delle missioni e dei compensi de componenti le commissioni camerali	:numero errori rilevati nell'anno 2011/numero di errori rilevati (2008/2010) = 0	%	0	0	100%	100%
	gg di ritardo rispetto alla data di pagamento anno 2011/ gg medi diritardo rispetto alla data di pagamento (2008/2010) < 1	%	< 1	0.865	100%	
	totale discarichi per inesigibilità esaminati dall'Ente/Totale discarichi per	%	>=60%	68,08	100%	

	inesigibilità richiesti dal Concessionario					
RISORSE CAMERALI DIRITTO ANNUALE	Credito DA 2011/ Credito DA 2010;	%	<1	0,98	100%	
Gestione del credito da diritto annuale - Corretto perseguimento equilibrio economico patrimoniale. Cancellazione dei ruoli relativi a posizioni RI discaricate per inesigibilità. Incremento della percentuale di riscossione del diritto annuale/riscossione dei crediti da diritto annuale	Credito DA 2011/ Credito DA 2010 (con riferimento al credito maturato fino al 2006); NOTE= CALCOLATE SOLO PER VOCE DA CONTO 121000	%	<1	0.94	100%	100%
	tasso di riscossione competenza DA 2011/tasso di riscossione in competenza 2010	%	>0,20	1.09	100%$	
	tasso di riscossione con ravvedimento operoso DA 2010/ tasso di riscossione con ravvedimento operoso 2009	%	> 4,33	4,67	100%	
PERFORMANCE MEDIA OBIETTIVI SEGRETARIO GENERALE						**95,82%**

In base a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dall'Ente la Performance Individuale del Segretario Generale, nel rispetto della funzione rivestita è valutata sulla base della Performance del Piano e delle capacità professionali. La performance del Piano, rappresentata dalla media delle performance degli obiettivi conseguiti per ogni singola area, per l'anno 2011, è pari al 96,05%.(Per tali aspetti si rinvia alla deliberazione assunta dalla Giunta camerale con cui si è proceduto alla valutazione del Segretario Generale e dei Dirigenti).

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL DIRIGENTE DELL'AREA PROMOZIONE

Relativamente al Dirigente dell'Area Promozione, di seguito sono rappresentati gli obiettivi allo stesso assegnati perle aree di sua diretta competenza (Promozione , Regolazione del Mercato e tutela del Consumatore).

Obiettivi operativi	Indicatori	Peso	Target atteso	Valore consuntivo	Performance indicatore	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
TRASPARENZA	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	
Predisposizione,	grado di attuazione del piano della	%	>= 80%	69,81%	86.05%	

approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	performance					95,35%
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA: Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
Approvazione del piano di <u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u> da parte della Giunta su base trimestrale : almeno il 90% delle iniziative del trimestre di riferimento devono essere programmate almeno entro il trimestre precedente. Il numero di iniziative programmate nel 2011 deve essere superiore al numero delle iniziative programmate nel 2010. Attivazione di un sistema di monitoraggio nel tempo dell'efficacia delle iniziative di internazionalizzazione . Garantire l'incidenza del 14,78% del totale dei costi per l'internazionalizzazione sul totale dei costi sostenuti per interventi promozionali	**numero di iniziative programmate per il triennio di riferimento entro il trimestre precedente/numero di iniziative programmate per il periodo di riferimento**	**%**	**1**	**1**	**100%**	**66,67%**
	Attivazione di un sistema di rilevazione e monitoraggio nel tempo dell'efficacia delle iniziative di internazionalizzazione	**%**	**1**	**0**	**0**	
	Numero di iniziative a programma 2011/numero di iniziative a programma 2010	**%**	**>1**	**1,111**	**100%**	
Incrementare la partecipazione delle pmi locali alle iniziative DI <u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u> dell'ENTE del 6% rispetto al 2010	**Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione anno 2011/ numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione anno 2010**	**%**	**>6% rispetto al 2010 = 82**	**98**	**100%**	**100%**
	totale costi sostenuti per l'internazionalizzazione /totale costo sostenuti per gli interventi promozionali nell'anno	**%**	**14,78%**	**15,26%**	**100%**	

	2011					
INNOVAZIONE E QUALITA' Individuazione di strumenti di agevolazione . Predisposizione bandi per l'erogazione di contributi ed approvazione da parte della Giunta entro il 28 febbraio. Azioni di sensibilizzazione	**Numero giorni intercorsi (di ritardo) per l'approvazione del Programma annuale di contributi per l'innovazione e la qualità da parte della Giunta / 60**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**
INNOVAZIONE E QUALITA' Liquidare entro il 31.12.2011 più del 90% dei contributi richiesti	**Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti**	**%**	**>90%**	**94,54**	**100%**	**100%**
INNOVAZIONE E QUALITA' Raggiungere il massimo coinvolgimento delle piccole imprese in attività finalizzate alla valorizzazione della creatività e della qualità dei prodotti. Organizzazione e realizzazione di almeno n.2 eventi nel corso del 2011. Rispetto del budget previsto	**Costi realizzazione eventi / Budget previsto**	**%**	**1**	**1**	**100%**	**100%**
	Numero eventi realizzati / Numero eventi previsti	**%**	**2**	**3**	**100%**	
	Numero di imprese coinvolte nell'anno 2011/numero di imprese coinvolte nell'anno 2010	**%**	**>1**	**1,17**	**100%**	
Predisposizione bandi per l'erogazione di contributi PER MARKETING TERRITORIALE approvazione da parte della Giunta e pubblicazione entro il 30 marzo 2011. Azioni di sensibilizzazione. Pubblicazione dei bandi relativi al progetto sul fondo di solidarietà per l'Abruzzo entro 150 gg dall'esercizio. Esaurimento fondi messi a budget	**Giorni di ritardo intercorsi per la pubblicazione dei bandi per l'erogazione di contributi dall'inizio esercizio/ 90**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**92,67%**
	Giorni di ritardo intercorsi per la pubblicazione dei bandi perla gestione delle risorse del fondo di solidarietà/ 150	**%**	**0**	**0**	**100%**	
	Valore totale richieste di contributi / Valore previsto a budget	**%**	**1**	**0,78**	**78%**	
Realizzazione degli eventi DI MARKETING TERRITORIALE finanziati per la valorizzazione del territorio liquidazione entro il 31 dicembre di più del 90% dei contributi richiesti	**Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti**	**%**	**>90%**	**90,10**	**100%**	**100%**
STUDIO DELL'ECONOMIA: Raccolta dei dati di base rielaborazione e predisposizione della documentazione per il completamento del report	**Numero gg di ritardo per la predisposizione del report / 120**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**50%**
	Numero di report on line visionati/scaricato	**%**	**>1**	**0**	**0**	

entro 120 gg dall'inizio dell'esercizio. Incrementare il numero di report on line visionati e scaricati nel 2011 rispetto al 2010	**2011 / numero di report on line visionati/scaricati 2010**					
<u>STUDIO DELL'ECONOMIA</u> : Realizzazione di almeno una delle analisi settoriali in più rispetto al 2010 e stesura report entro 135 gg dall'inizio dell'esercizio	**Numero gg di ritardo per la predisposizione del report / 135**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**
	:Numero di analisi settoriali 2011 > numero di analisi settoriali 2010	**%**	**>1**	**>1**	**100%**	
<u>SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'</u> Nell'ambito del programma a sostegno dell'imprenditorialità e dell'imprenditorialità femminile predisposizione bandi per l'erogazione di contributi. Approvazione dei bandi entro il mese di settembre	**Numero giorni di ritardo intercorsi per l'approvazione del Programma annuale di contributi per la nuova imprenditorialità e l'imprenditorialità femminile da parte della Giunta /270**	**%**	**0**	**17 gg di ritardo**	**82%**	**82%**
<u>SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'</u> Erogare più del 90% dei contributi entro il 31.12.2011	**Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti**	**%**	**>90%**	**100%**	**100%**	**100%**
ACCESSO AL CREDITO Individuazione strumenti di agevolazione . Predisposizione bando per l'erogazione dei contributi ed approvazione da parte della Giunta e pubblicazione entro il 30 settembre. Azioni di sensibilizzazione.	**Numero giorni intercorsi per l'approvazione del Programma annuale di contributi per il sostegno al credito da parte della Giunta / 270**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**
ACCESSO AL CREDITO Erogare i contributi entro il 31.12.2011 cercando di esaurire tutte le risorse disponibili incrementando le imprese fruitrici rispetto al 2010. Liquidazione dei contributi entro 354 gg dall'inizio dell'esercizio. Liquidare entro il 31 dicembre più del 90% dei contributi richiesti. Incrementare rispetto al 2010 il numero di imprese a cui è concesso il contributo da parte della CCIAA. Garantire l'incidenza del 15,33% dei costi sostenuti per l'accesso al credito	**numero giorni di ritardo intercorsi per la liquidazione di tutti i contributi/354**	**%**	**< =1**	**1**	**100%**	**93,35%**
	Contributi richiesti entro il 31-12-2011 / totale stanziamento previsto a budget	**%**	**1**	**0,8174**	**81,74%**	
	Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti	**%**	**>90%**	**100%**	**100%**	
	Numero imprese anno 2011 beneficiarie dei contributi/ Numero imprese beneficiarie dei contributi anno	**%**	**>1 =1,07 =14/13**	**0,9230**	**85,46**	

rispetto al totale costi promozione	**2010**					
	totale costi sostenuti per favorire l'accesso al credito/totale costo sostenuti per gli interventi promozionali nell'anno 2011	**%**	**15,33%**	**15,26%**	**99,54**	
PERFORMANCE MEDIA OBIETTIVI UNITA' ORGANIZZATIVA SERVIZIO PROMOZIONE						**92,00%**
TRASPARENZA Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
(UPICA) Piano di riduzione dei tempi di azione provvedimenti di irrogazione delle sanzioni entro il termine di due anni dall'inoltro del processo verbale non pagato, iscrizione a ruolo delle ordinanze ingiunzioni non pagate nel termine di diciotto mesi dalla scadenza del pagamento	**tempo medio di emissione delle ordinanze**	**%**	**<=720**	**580.6**	**100%**	**100%**
	Numero ordinanze emesse con ritardo di 6 mesi dal termine di due anni / numero totale di ordinanze emesse	**%**	**< 20%**	**2,44**	**100%**	
	Numero ordinanze messe a ruolo in tempo superiore a 18 mesi/numero totale delle ordinanze emesse	**%**	**< 30%**	**0,39**	**100%**	
Mantenimento degli standard di tempi di processo del 2010 (	**Tempo medio di inserimento elenchi**	**%**	**5 gg**	**3,17**	**100%**	**100%**
	Riduzione dei tempi di adozione del provvedimento 2011 rispetto al 2010	**%**	**7 gg**	**5gg**	**100%**	

PROTESTI)	**tempi medi di cancellazione**	**%**	**1 gg**	**1**	**100%**	
Progettazione e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sul servizio. Migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza - assistenza, consulenza, informazione su <u>brevetti</u> e marchi	**CSI**	**%**	**Buono**	**Ottimo**	**100%**	**100%**
<u>CONCILIAZIONE</u> Raggiungere la capacità di evadere una crescente quantità di istanze in relazione anche al volume di richieste. Raggiungere una capacità di evasione n.80 richieste all'anno	**Numero richieste di mediazione pervenute / numero di mediazioni evase**	**%**	**80**	**81**	**100%**	**100%**
<u>CONCILIAZIONE</u> Aggiornamento dell'iscrizione all'albo tenuto dal Ministero di giustizia per adeguamento al DM 18.10.2010 n. 180. Richiesta entro il 28 febbraio. Conseguimento dell'aggiornamento entro il mese di giugno	**N. giorni di ritardo /60**	**%**	**0**	**0**	**100%**	**100%**
	giorni di ritardo per il conseguimento dell'aggiornamento dell'iscrizione all'albo/180	**%**	**0**	**0**	**100%**	
<u>CONCILIAZIONE</u> Acquisizione e digitalizzazione delle procedure. Rispetto delle scadenze. Inserimento e digitalizzazione del 20 marzo 2011	**Numero dei gironi di ritardo per la gestione delle istanze in modo digitalizzato/ 20 marzo 2011**	**%**	**0**	**46,43**	**53,57%**	**53,57%**
<u>METRICO</u> Completamento del programma SVIM. Realizzazione del piano di sorveglianza e verifica	**numero di verifiche previste / numero di verifiche effettuate**	**%**	**1**	**1**	**100%**	**100%**
<u>METRICO</u> Intensificazione delle attività di verifiche metriche e recupero arretrato 2010. Esecuzione del 50% delle istanze di verifica che pervengono alla Camera nel 2011; riassorbimento delle verifiche metriche pervenute ma non effettuate nel 2010e trasposizione dei risultati sul programma Eureka	**numero istanze 2010 residue/numero istanze 2010 evase**	**%**	**1**	**1**	**100%**	**100%**
	numero istanze pervenute nel 2011/numero istanze pervenite nel 2011 ed evase	**%**	**50%**	**57,36%**	**100%**	
Performance unità organizzativa Regolazione del mercato e tutela del consumatore						**94,89%**
Performance media obiettivi DIRIGENTE AREA PROMOZIONE						**93,45%**

In base a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dall'Ente la Performance Individuale del Dirigente dell'Area Promozione, con pesi differenti, oltre che dalla performance media degli obiettivi dell'Area di competenza è determinata dalla Performance del Piano e dalle capacità professionali. (Per tali aspetti si rinvia alla deliberazione assunta dalla Giunta camerale con cui si è proceduto alla valutazione del Segretario Generale e dei Dirigenti).

LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL DIRIGENTE DELL'AREA

ECONOMICO – FINANZIARIA

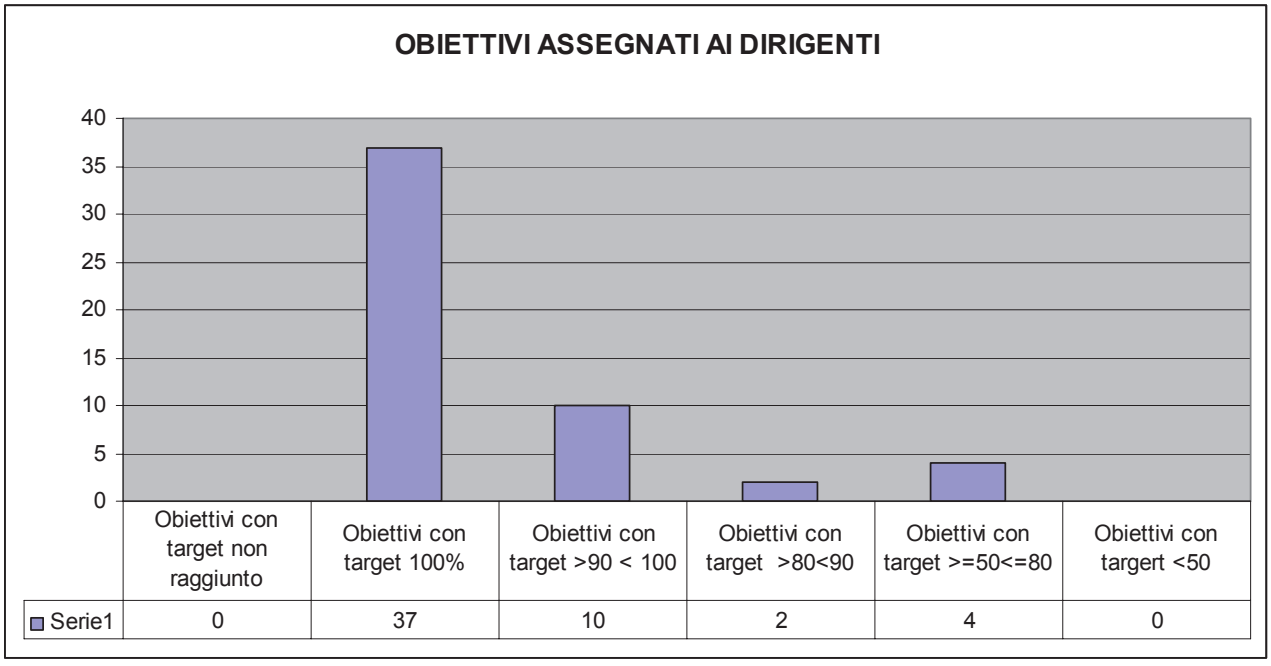
Relativamente al Dirigente dell'Area Promozione, di seguito sono rappresentati gli obiettivi allo stesso assegnati perle aree di sua diretta competenza (Bilancio e Controllo di gestione, Provveditorato e servizi Informatici).

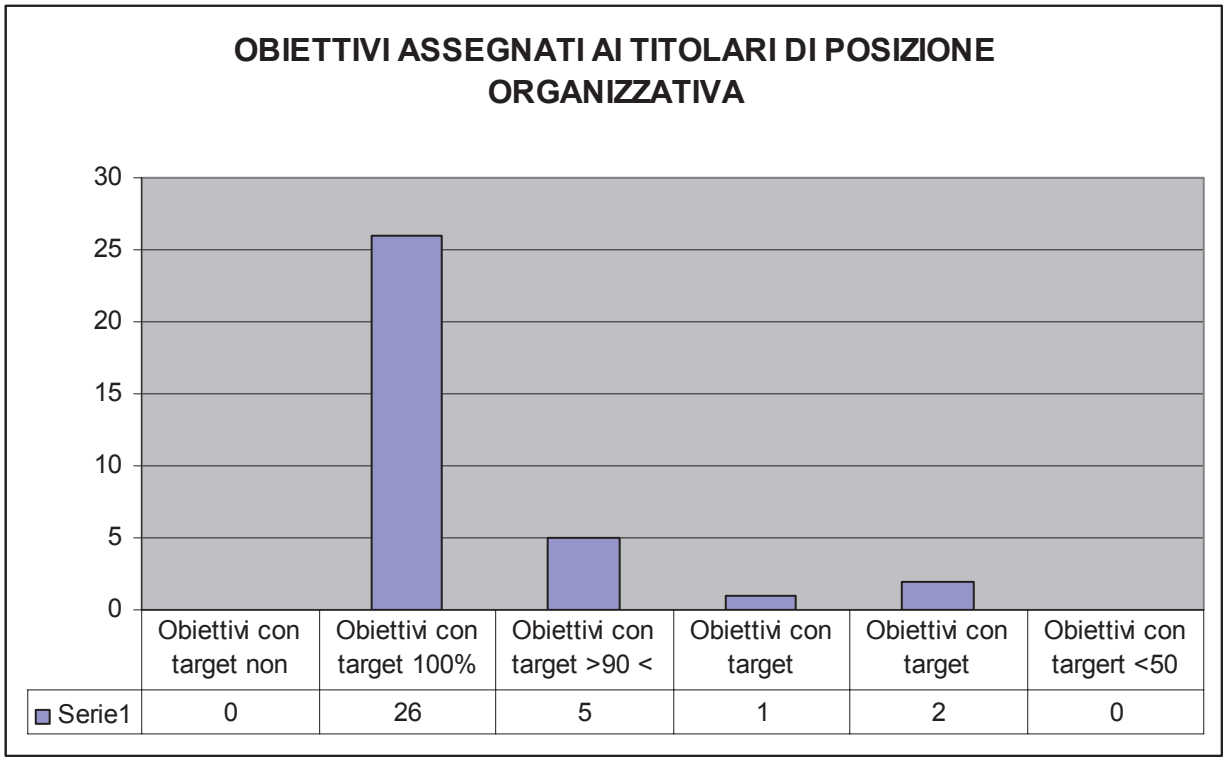
Obiettivi operativi	Indicatori	Peso	Target atteso	Valore consuntivo	Performance indicatore	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
TRASPARENZA Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
RISORSE CAMERALI Riduzione del 30% rispetto al 2010 del numero di fatture pagate oltre il termine di 30gg da ricevimento. Riduzione dell'indicatore dei tempi medi dei pagamenti rispetto al 2010	numero di fatture pagate oltre 30 gg	%	<= 87	79	100%	100%
	tempi medi di pagamento delle fatture	%	< 26,8	20,4	100%	

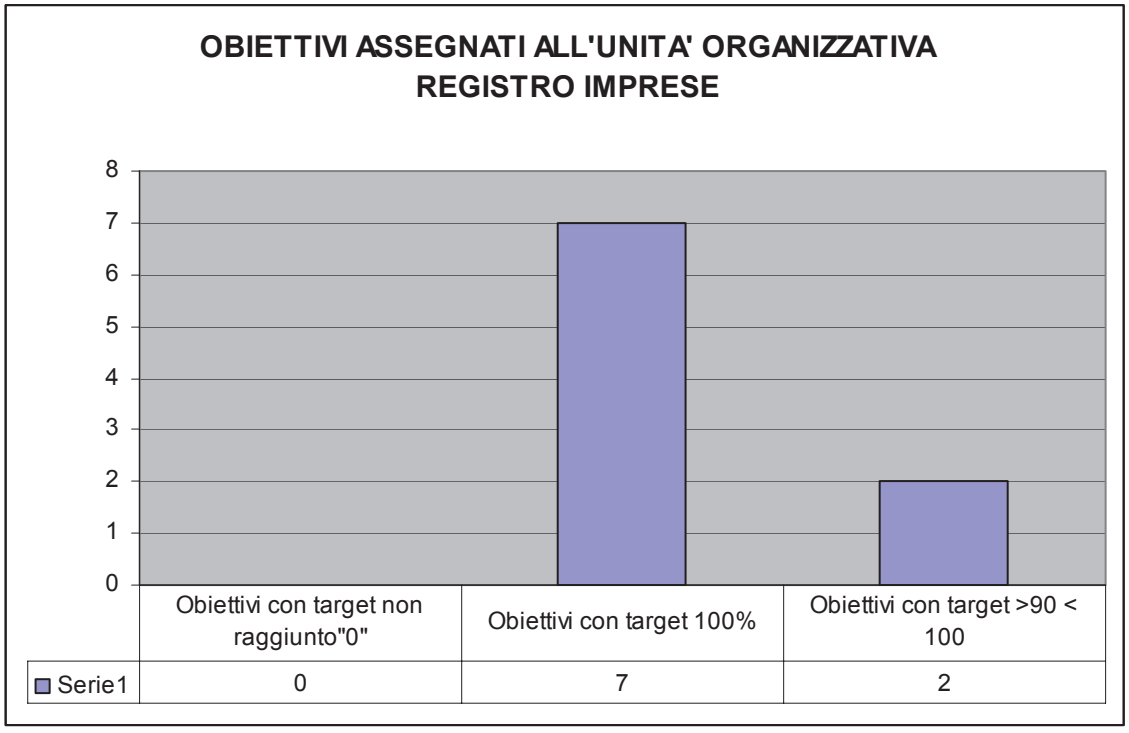
Performance media obiettivi Unità Organizzativa bilancio e Controllo di gestione						98,45
PROCESSI INTERNI DIGITALIZZAZIONE Digitalizzazione cassa economale Redazione in EGO della determina di reintegro del fondo piccole spese in automatico in Xac del quarto trimestre	Numero di giorni di ritardo /270gg	%	0	0	100%	100%
	Costi sostenuti/budget previsto	%	<=1	0	100%	
	numero deterrmine di reintegro gestite in modo integrato/numero totale determine ultimo trimestre	%	1	1	100%	
TRASPARENZA Predisposizione, approvazione e monitoraggio del Piano triennale delle performance	indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96.05%	100%	95,35%
	grado di attuazione del piano della performance	%	>= 80%	69,81%	86.05%	
	Totale oneri a consuntivo/oneri a preventivo	%	<=1	0.68	100%	
TRASPARENZA Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	numero di report direzionali redatti/numero di report previsti	%	1	1	100%	100%
	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	100%	
	Numero di report operativi redatti/numero di report operativi previsti	%	2	2	100%	
PROCESSI INTERNI DIFFUSIONE STRUMENTI DIGITALI Implementare il servizio di assistenza integrata Comunica e firma digitale entro il mese di luglio e assicurare l'erogazione dell'assistenza ad un numero significativo di utenti	Totale pratiche sospese/totale pratiche protocollate	%	< 20,40	15,80	100%	100%
	numero utenti assistiti a domicilio / numero contattati	%	5	8	100%	
	numero utenti contattati	%	100	100	100%	
	Numero utenti contattati per firma digitale e sportello comunica	%	350	571	100%	
PROCESSI INTERNI DIFFUSIONE STRUMENTI DIGITALI	numero convenzioni telemaco attivate nel 2011/ numero medio convenzioni telemaco attivate nel triennio	%	>=183	278	100%	100%

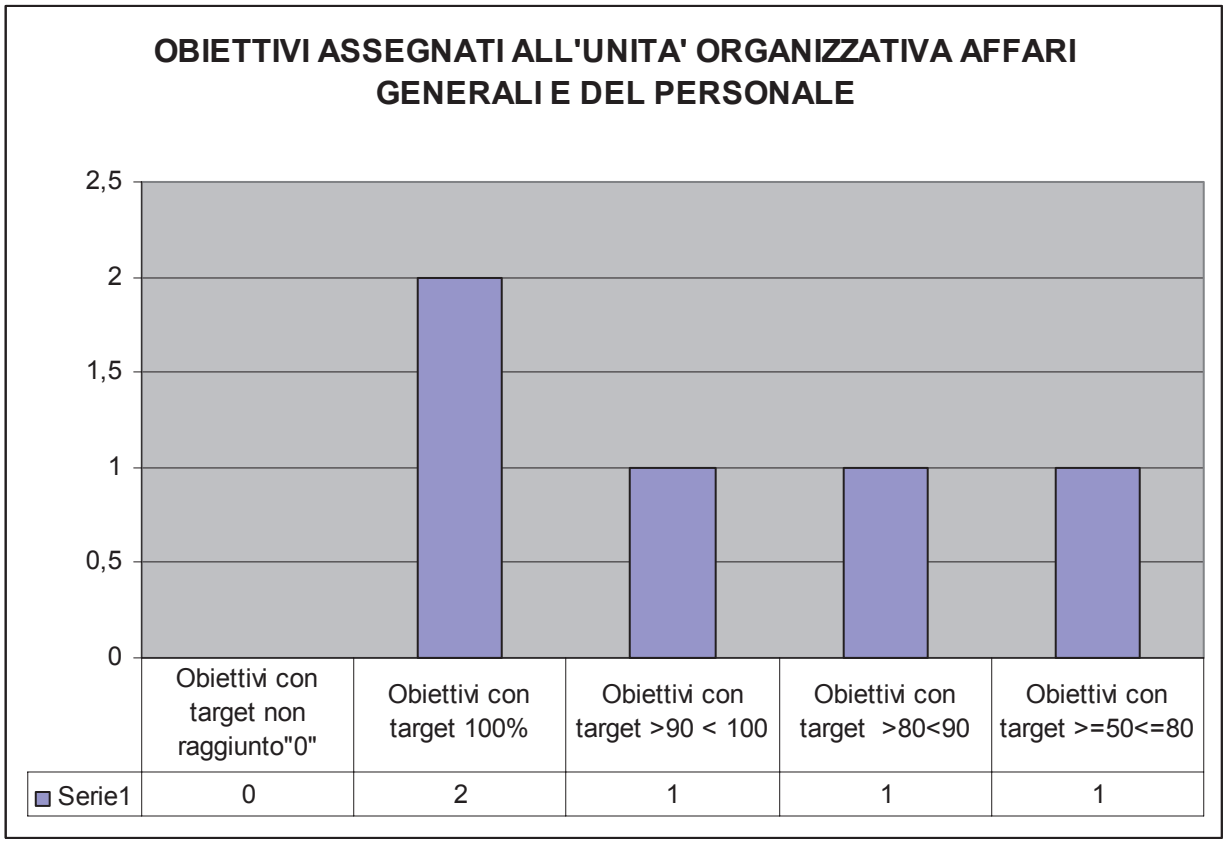
	2006 -2007-2009					
Diffusione convenzioni Telemaco. Attivazione convenzioni Telemaco in numero superiore al 10% rispetto alla media degli anni 2006/2007 e 2009	numero utenti contatti	%	350	429	100%	
RISORSE CAMERALI Completamento dei lavori di rifacimento del cablaggio e sostituzione de centralino entro il 31.12.2011	numero gg ritardo/365	%	0	0	100%	100%
RISORSE CAMERALI Incremento del 50% rispetto al 2010 degli iscritti all'albo fornitori.	numero imprese iscritte al 31.12.2011/numero imprese iscritte al 31.12.2010	%	27	41	100%	100%
Performance media obiettivi Unità Organizzativa Provveditorato e Servizi Informatici						99,34
PERFORMANCE MEDIA OBIETTIVI DIRGENTE AREA ECONOMICO – FINANZIARIA						**98,89**

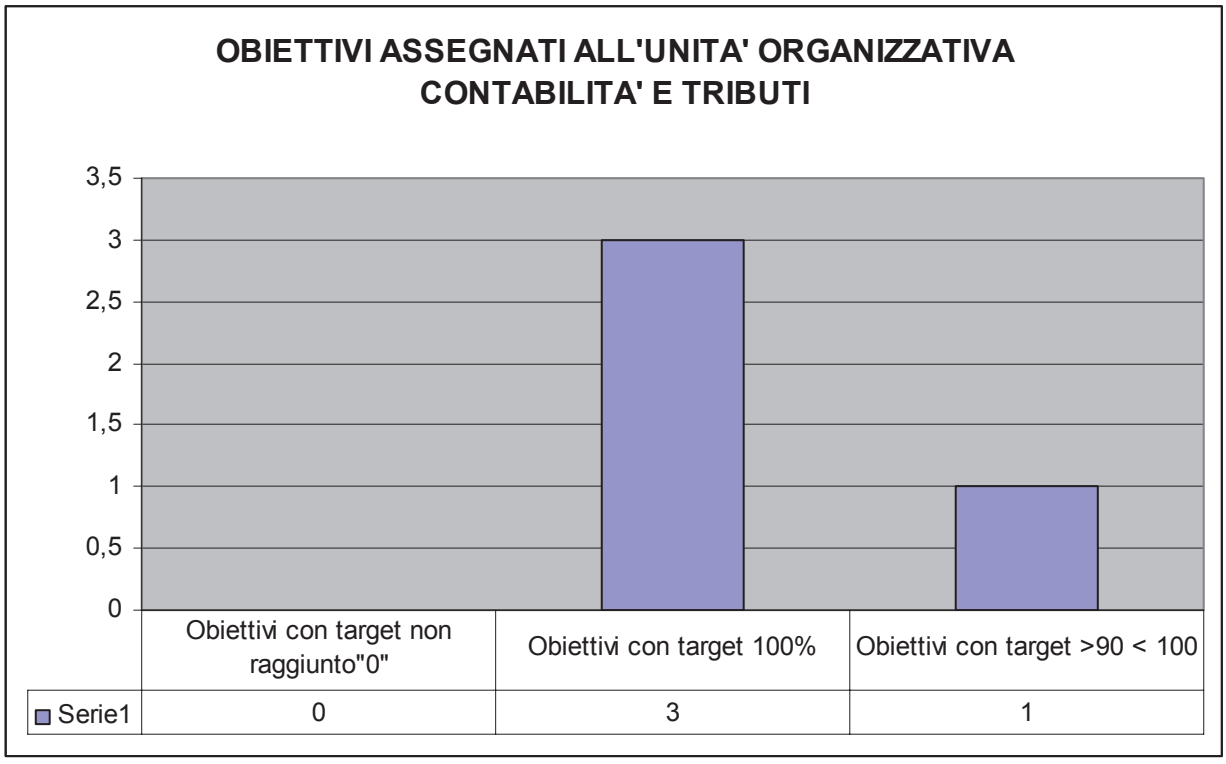
In base a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dall'Ente la Performance Individuale del Dirigente dell'Area Economico - Finanziaria, con pesi differenti, oltre che dalla performance media degli obiettivi dell'Area di competenza è determinata dalla Performance del Piano e dalle capacità professionali. (Per tali aspetti si rinvia alla deliberazione assunta dalla Giunta camerale con cui si è proceduto alla valutazione de Segretario Generale e dei Dirigenti).

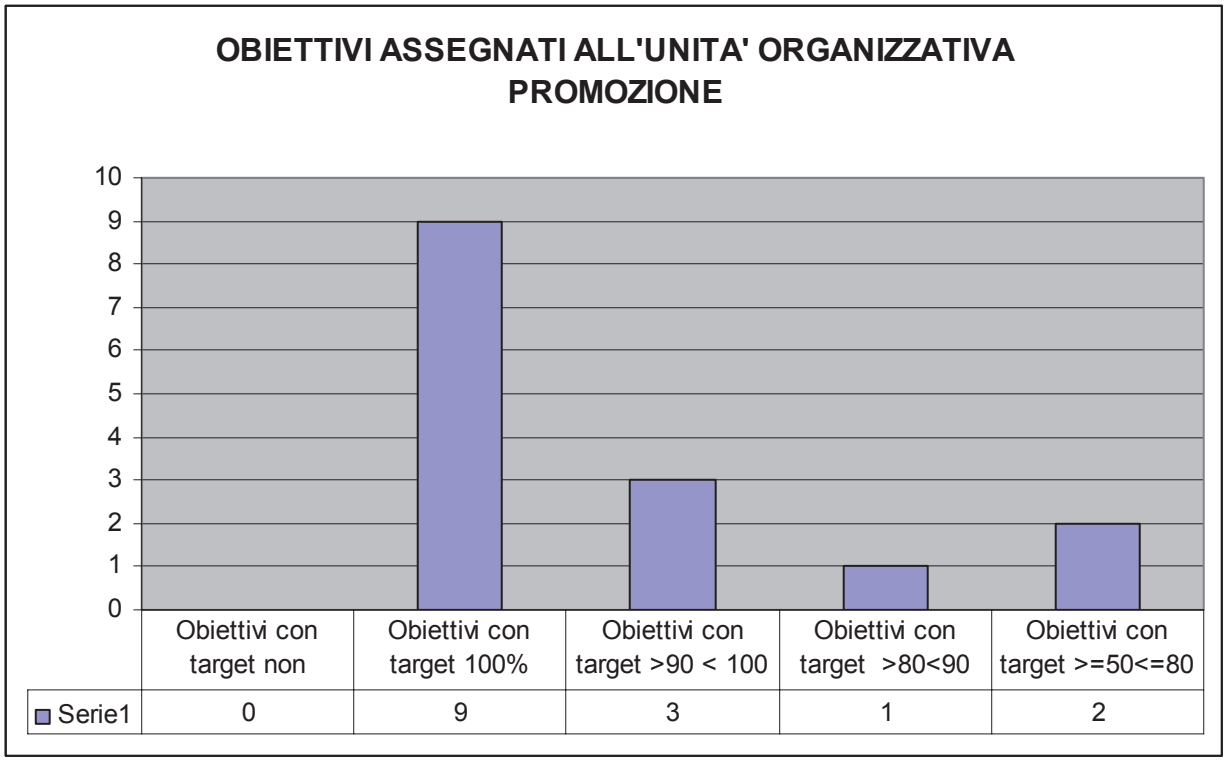


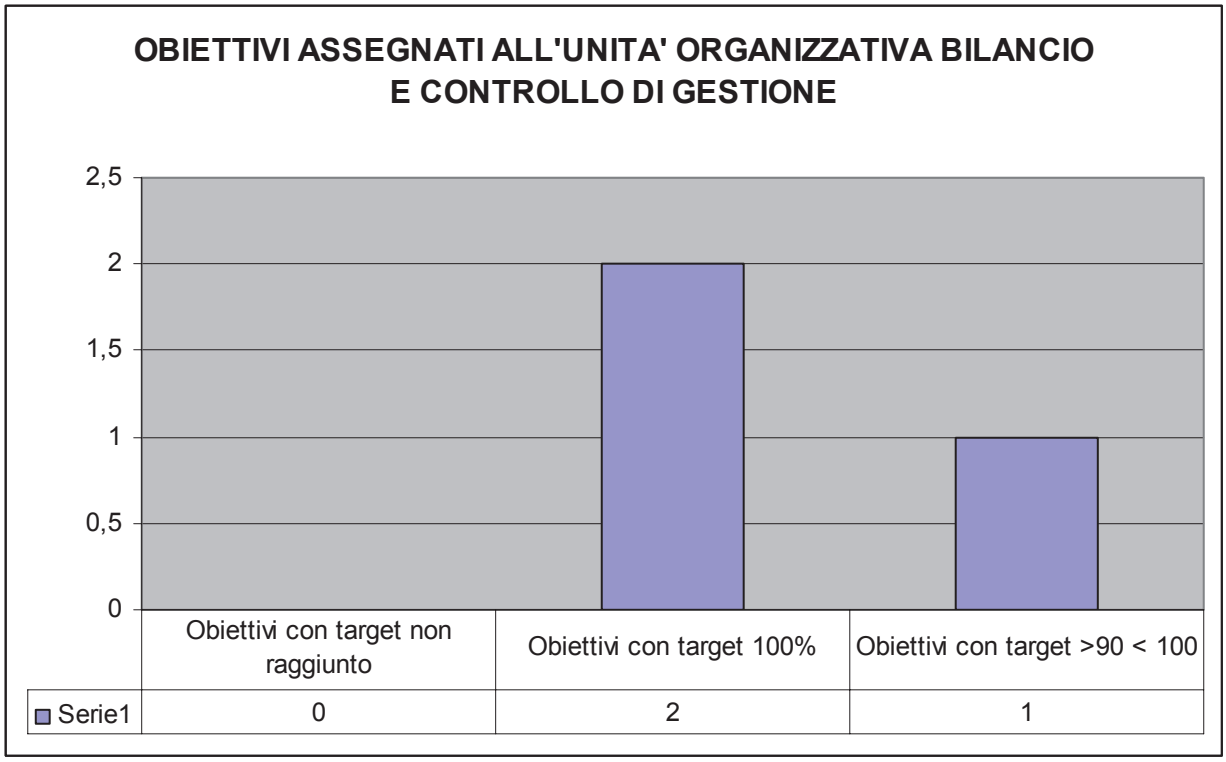

OBIETTIVI ASSEGNATI AI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA
30
25
20
15
10
5
0
Obiettivi con target non
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 <
Obiettivi con target
Obiettivi con target
Obiettivi con targert <50
Serie1
0
26
5
1
2
0

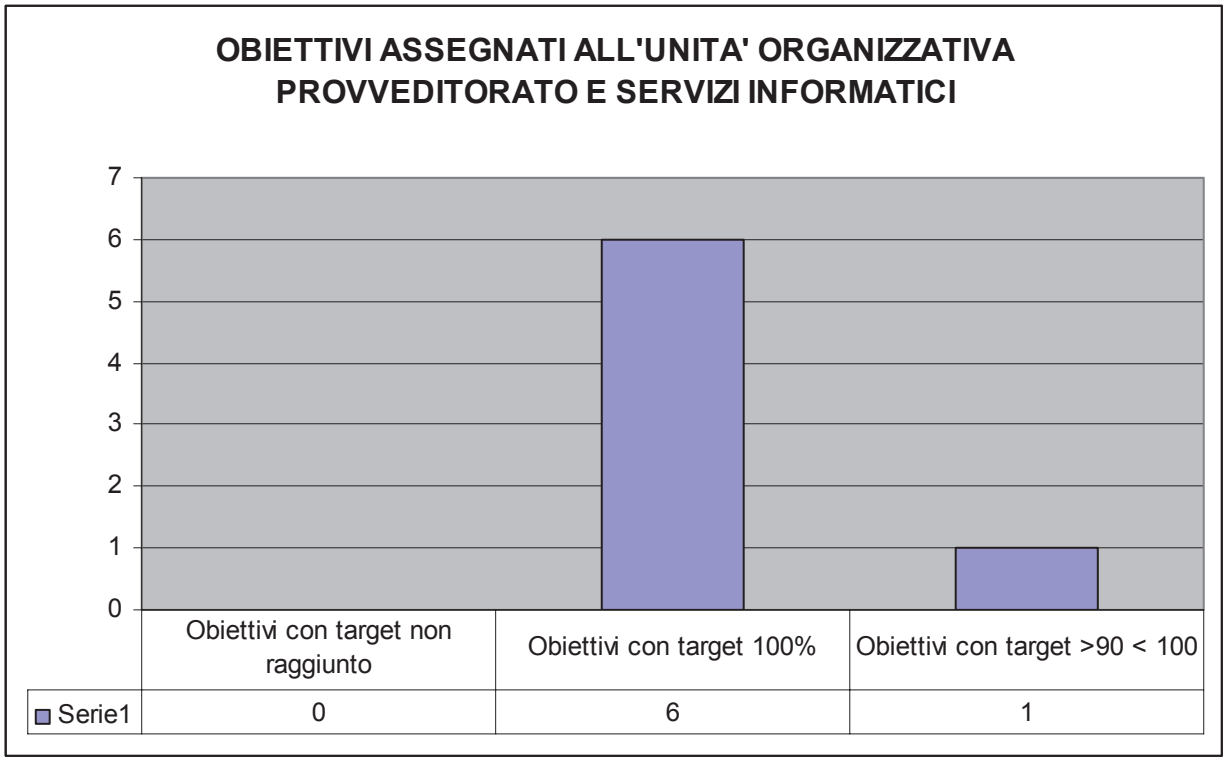

OBIETTIVI ASSEGNATI ALL'UNITA' ORGANIZZATIVA REGISTRO IMPRESE
8
7
6
5
4
3
2
1
0
Obiettivi con target non raggiunto"0"
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 < 100
Serie1
0
7
2


OBIETTIVI ASSEGNATI ALL'UNITA' ORGANIZZATIVA AFFARI GENERALI E DEL PERSONALE
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Obiettivi con target non raggiunto"0"
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 < 100
Obiettivi con target >80<90
Obiettivi con target >=50<=80
Serie1
0
2
1
1
1


OBIETTIVI ASSEGNATI ALL'UNITA' ORGANIZZATIVA CONTABILITA' E TRIBUTI
3,5
3
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Obiettivi con target non raggiunto"0"
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 < 100
Serie1
0
3
1


OBIETTIVI ASSEGNATI ALL'UNITA' ORGANIZZATIVA PROMOZIONE
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
Obiettivi con target non
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 < 100
Obiettivi con target >80<90
Obiettivi con target >=50<=80
Serie1
0
9
3
1
2


OBIETTIVI ASSEGNATI ALL'UNITA' ORGANIZZATIVA BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE
2,5
2
1,5
1
0,5
0
Obiettivi con target non raggiunto
Obiettivi con target 100%
Obiettivi con target >90 < 100
Serie1
0
2
1



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

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 aggiornato.

In relazione ai proventi gli scostamenti più importanti si rilevano per le seguenti voci:

a) Diritto annuale

L'importo accertato quale provento della gestione corrente per la voce diritto annuale, rispetto, sia al preventivo aggiornato a luglio che alla ulteriore variazione approvata ad ottobre, presenta una differenza positiva di € 834.920,24 dovuta essenzialmente all'applicazione dei nuovi principi contabili.

In particolare, si rileva che le voci di provento da diritto annuale, riferibili alla gestione corrente, previste in sede di aggiornamento del preventivo erano le seguenti:

DESCRIZIONE	Importo previsto con aggiornamento
Provento diritto annuale 2011	5.410.000,00
Sanzioni diritto annuale	-10.000,00
Interessi diritto annuale 2011 non riscosso	303.000,00
Restituzione diritto annuale	10.000,00
Sanzioni ed interessi da ravvedimento operoso	6.000,00
TOTALE	**5.719.000,00**

Il *provento relativo al diritto annuale di competenza* dell'anno 2011, in sede di aggiornamento e di ulteriore variazione approvata ad ottobre, in assenza delle informazioni analitiche fornite da Infocamere e del dato definitivo degli incassi relativi all'anno corrente, era stato prudenzialmente determinato sulla base degli importi stimati in sede di preventivo tenuto conto delle proiezioni fornite da Infocamere e della previsione dell'andamento congiunturale negativo.

In relazione alla voce *sanzioni ed interessi*, in applicazione delle disposizioni previste dai principi contabili, si era proceduto alla rilevazione di quanto dovuto per il diritto annuale di competenza dello stesso anno che, al 31 dicembre, sarebbe risultato non riscosso.

La stima di tale ultima voce di provento, è stata effettuata prevedendo, per l'anno 2011, un andamento degli incassi pari a quanto rilevato nell'anno 2010 (€ 4.400.000,00 ca) pertanto, rispetto al provento da diritto annuale, l'importo da iscrivere a ruolo risultava pari ad € 1.010.000,00. Rispetto a tale ultimo importo le sanzioni erano state calcolate in € 303.000,00 e gli interessi in € 10.000,00.

A seguito della comunicazione, nel mese di marzo 2012, da parte di Infocamere, dell'importo dovuto dalle imprese che, alla data del 31.12.2011, risultano inadempienti, nonché delle voci dei proventi per interessi e mora rilevati sugli incassi dei ruoli, le voci di provento da diritto annuale rilevate nella gestione corrente sono risultate le seguenti:

DESCRIZIONE	Importo previsto a consuntivo
Diritto Annuale anno corrente	6.018.684,38
Restituzione Diritto Annuale	-4.737,91
Sanzioni Diritto Annuale anno corrente	439.278,68
Interessi moratori diritto annuale	46.622,22
Sanzioni ed interessi D.A. da ravvedimento operoso	18.308,53
Interessi e mora su ruoli diritto annuale	35.764,34
TOTALE	**6.553.920,24**

Occorre precisare che il dato del provento da diritto annuale attribuibile all'anno 2011 quale somma degli incassi e dell'importo dovuto dalle imprese inadempienti stimato da Infocamere come media dei fatturati del triennio 2007/2009 (€ 6.018.684,38) risulta in linea con quello rilevato a consuntivo per l'anno 2009

pari ad € 5.914.376,21, ma sembrerebbe in controtendenza rispetto all'andamento congiunturale negativo in relazione al quale, così come analiticamente rappresentato nella relazione al preventivo economico approvato per l'anno 2011, l'ufficio studi ha stimato quanto segue: Sulla base dell'andamento rilevato nei primi sei dell'anno 2010 e, considerate le previsioni formulate dalle imprese relativamente al II secondo semestre 2010, prudenzialmente, per l'anno 2011, si ritiene di dover prevedere la sostanziale stazionarietà del fatturato rispetto alla dinamica del 2009. Pertanto, tenuto conto che l'ultimo fatturato disponibile per il diritto annuale è quello relativo all'anno 2008, si ritiene che, ai fini della stima del tributo camerale dovuto per l'anno 2011, occorre prevedere una diminuzione del fatturato 2010 del 10% rispetto al fatturato 2008.

Diritti di segreteria

In relazione ai diritti di segreteria si rileva uno scostamento significativo tra l'aggiornamento ed il consuntivo di € 46.595,83dovuto ad un maggiore valore accertato sia per i diritti di segreteria che per le sanzioni amministrative..

Contributi

In relazione alla voce contributi, rispetto all'aggiornamento, si evidenzia uno scostamento complessivo in diminuzione di € 239.939,44. Tale scostamento è dovuto essenzialmente alla somma algebrica tra il mancato riconoscimento del contributo per rigidità di bilancio, pari ad € 289.304,00, e maggiori contributi attribuiti alla competenza dell'anno. In relazione al contributo per rigidità di bilancio occorre precisare che, già in sede di aggiornamento del preventivo era stata prevista una corrispondente quota di accantonamento mentre i maggiori contributo per l'attività progettuale non erano determinabile al momento dell'approvazione della variazione..

Proventi per la gestione di servizi:

In relazione alla voce provento per la gestione di servizi, il minore importo accertato rispetto alle previsioni, pari ad € 114.480,44 è addebitabile essenzialmente all'attività di mediazione per la quale, in considerazione del notevole sviluppo che avrebbe potuto avere tale attività in conseguenza dell'entrata in vigore della nuova normativa, era stato previsto un ricavo di € 200.000,00. Il provento definitivamente accertato è stato pari ad € 39.462,71.

Rimanenze

Rispetto al preventivo aggiornato in cui era stata prevista una variazione negativa di € 24.735,24, a consuntivo, le rimanenze fanno rilevare una variazione negativa di € 19.639,23. Tale scostamento non incide sul risultato effettivo conseguito.

ONERI:

In relazione agli oneri gli scostamenti più significativi si rilevano nelle seguenti voci:

Personale

Gli oneri definitivamente accertati per il personale, rispetto a quanto previsto in sede di aggiornamento, presentano un minor valore di € 81.694,38 dovuto essenzialmente alla previsione di assunzione di una unità lavorativa di categoria così come stabilito nella relazione previsionale e programmatica, ai conseguenti maggiori oneri accessori per contributi previdenziali previsti, alle economie rilevate sui fondi approvati per il trattamento accessorio del personale ed ai minori oneri sostenuti per lavoro straordinario.

Funzionamento

Gli oneri per il funzionamento, rispetto alle previsioni, presentano una variazione complessiva pari a - € -347.217,91. Tali economie derivano da numerosi conti del bilancio e sono state accertate solo a fine anno quando non era più possibile procedere alla realizzazione di ulteriori interventi promozionali. Le economie più importanti sono state accertate relativamente alle seguenti voci:

- spese per l'automazione dei servizi € 49.829,95

- spese per gli organi istituzionali € 50.569,17;
- spese per il servizio di conciliazione 83.176,92;
- spese per le utenze € 18.510,01;
- oneri per manutenzioni ordinarie € 27.323,11;
- oneri diversi di gestione – per tutti i conti di tale categoria si rileva un'economia di € 62.711,46.

Ammortamenti ed accantonamenti

Tale voce di bilancio, rispetto alle previsioni aggiornate, presenta una variazione in diminuzione pari ad € 79.420,83.

Tale variazione è dovuta a:

- Minori somme accantonate al fondo rischi ed oneri per € 279.493,01
- Maggiore quota di accantonamento al fondo svalutazione crediti calcolato,in applicazione dei principi contabili, sul maggiore provento da diritto annuale rilevato in sede di consuntivo a seguito della comunicazione effettuata da Infocamere nel mese di marzo di quanto previsto dai nuovi principi contabili € 247.416,30
- Minore quota di accantonamento calcolata in relazione ai crediti per ruoli sanzioni UPICA ed altri crediti diversi dal diritto annuale per € 9.710,00
- Minori quote di ammortamento per € 20.654,12;
- Minore quota accantonata al fondo spese future € 6.980,00.
- Minori accantonamenti per gli altri crediti € 10.000,00.

Iniziative promozionali

Relativamente agli interventi promozionali occorre precisare che lo stanziamento previsto in sede di approvazione del preventivo era pari ad € 1.100.000,00, in sede di aggiornamento è stato rideterminato in € 2.450.000,00, con l'ultima variazione approvata ad ottobre le risorse sono state ulteriormente incrementate per cui lo stanziamento complessivamente previsto per gli interventi promozionali nel 2011 è pari ad € 2.750.000,00. Di tali risorse € 298.996,80 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 € 2.451.003,20 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 € 199.668,42, finanziate con una corrispondente quota di contributo e di provento, mentre gli oneri per interventi promozionali diretti sono stati pari a complessi € 2.022.315,38. In definitiva, le economie effettivamente conseguite relativamente alla voce interventi promozionali, pari a complessivi € 528.016,20, per € 428.687,82, è riferibile agli interventi diretti e, per € 99.328,38 alle iniziative da realizzare per le ditte del cratere finanziate dal fondo di solidarietà.

Nel prospetto che segue sono analiticamente rappresentate le economie conseguite in relazione a ciascun programma.

DESCRIZIONE PROGRAMMA	IMPORTO ECONOMIA
Internazionalizzazione/ organizzazione di missioni imprenditoriali	16.538,43
Accesso al credito/ integrazione de fondi garanzia fidi	-
Accesso al credito/ contributi per abbattimento tassi di interesse	158.216,10
Contributi alle pmi per la partecipazioni a manifestazioni fieristiche internazionali	7.036,74
La promozione della qualità e la valorizzazione dei prodotti/ contributi per certificazione di qualità	15.933,00
La promozione della qualità e la valorizzazione dei prodotti/ commercio elettronico	7.257,88

La promozione della qualità e la valorizzazione dei prodotti/ contributi per cataloghi e depliants	10.549,49
Reti di imprese, rafforzamento strutturale, valorizzazione delle risorse umane	92.006,90
Contributi a consorzi export	-
Contributi a consorzi ed Enti partecipati	1.564,75
Contributo turismo bassa stagionalità	53.880,00
Imprenditoria femminile	23.438,70
Competitività del territorio ed attrattiva turistica/ interventi per la valorizzazione dell'economia	42.265,83
Innovazione e promozione qualità	-
Fondo di solidarietà	99.328,38
TOTALE ECONOMIE PER INTERVENTI PROMOZIONALI	**528.016,20**

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 pertanto dalle minori istanze pervenute rispetto al budget previsto. Inoltre relativamente al bando per l'abbattimento dei tassi di interesse molte istanze sono state finanziate dagli istituti di credito.

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
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%**
Equilibrio economico costo risorse umane	**Costo del personale/totale proventi correnti**	**Misura incidenza degli oneri del personale sui proventi correnti**	**28,45%**	**27,14%**
Equilibrio economico risorse oneri di funzionamento	**Costi di funzionamento /totale proventi correnti**	**Misura incidenza oneri di funzionamento sui proventi correnti**	**25,54%**	**26,91%**
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%**

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%**
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**
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**
Scomposizione dei proventi correnti (diritto annuale)	**Diritto annuale / proventi correnti**	**Misura l'incidenza del diritto annuale sul totale dei proventi**	**72,63**	**75,01**
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**
Efficienza operativa	**Oneri operativi funzione C e D/ numero di imprese attive al 31.12.2011**	**Misura il costo medio operativo per impresa attiva**	**59,77**	**59,07**
Costi per promozione per impresa attiva		**Misura il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva**	**34,59**	**60,49**

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 2011/2013 che la presente relazione consuntiva per l'anno 2011, 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	
Categorie	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	2	1	2	1	2	1
D	8	2	8	1	8	1
C	11	11	10	11	10	12
B	10	7	10	7	9	7
A	2	2	1	2	1	2
TOTALE	33	23	31	22	30	23

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

Ulteriori indicatori per l'analisi di genere

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

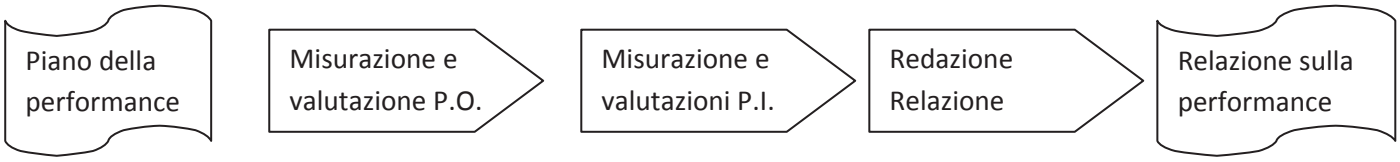
COMPOSIZIONE DEI CONSIGLIERI PER SESSO					
2009		2010		2011	
Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
22	0	26	1	26	1

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;

b) Tra gli obiettivi strategici previsti per il periodo 2011/2013, relativamente all'area strategica "Sviluppo imprenditorialità", era stato previsto l'obiettivo di incrementare del 5% 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. Nell'anno 2011 le imprese femminili iscritte risultano pari a n.817. Il saldo netto tra le ultime due annualità è pari a n.11. Nel corso dell'anno l'Ente ha destinato maggiori risorse rispetto al 2010, (€ 210.000,00 di cui effettivamente erogati € 186.561,30 anziché € 18.000,00 del 2010) per il finanziamento dei bandi destinati alle imprese donna. Con tali fondi sono state finanziate n.83 imprese di cui 19 di prima costituzione; nel 2010 le imprese finanziate sono state n.9.

IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE



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

I FASE – Data 31/03/2012

Descrizione: Consegna report sintetico 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 2012

Descrizione: Approvazione del Bilancio d'esercizio

Soggetti coinvolti: Responsabile Ufficio Ragioneria

III FASE – Data 31/5/2012

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;

IV FASE – Data 31/5/2012

Descrizione: Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa ed Individuale.

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

V FASE – Data 30/6/2012

Descrizione: Esame da parte dell'OIV della proposta di valutazione della performance Organizzativa ed Individuale e dello schema di Relazione sulla performance dell'anno 2011.

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

VI FASE- Data 30/6/2012

Descrizione: Validazione della Relazione sulla Performance

Soggetti coinvolti: OIV

VII FASE – Data 30/6/2012

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

VIII FASE – Data 30/6/2012

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 2011. Il 2011 è stato l'anno in cui la CCIAA di Teramo ha dato avvio al processo di gestione della performance, così come è avvenuto per la maggior parte delle pubbliche amministrazioni tenute ad adeguarsi al dettato normativo del d. lgs. 150/09 Tale avvio è avvenuto secondo il principio di gradualità pertanto sussistono 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	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,

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		83 di cui 19 di prima costituzione	

All-2 Obiettivi strategici

Area strategica	Accesso al credito											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Sviluppare la competitività delle pmi favorenndo l'accesso al credito												
Sviluppare la competitività delle PMI favorendo l'accesso al credito. Incrementare nel triennio 2011-2013 del 5% il numero di imprese beneficiarie delle garanzie per l'accesso al credito fornite dall'Ente rispetto al triennio 2008-2010	%	Numero imprese medio annuo triennio (2011/2013) beneficiarie dei contributi/ Numero imprese beneficiarie dei contributi anno 2009	%	>=1		100%	Ruggieri Tonia	Ruggieri Tonia	0	0	0	Di difficile misurazione
Incrementare nel triennio 2011-2013 i fondi destinati a favorire l'accesso al credito per le PMI rispetto ai fondi destinati nel triennioi 2008-2010	%	Risorse mdie annue (2011/2013) destinate all'accesso al credito/Risorse destinate all'accesso al credito anno 2009	%	>=1	1,929882167	0	Ruggieri Tonia	Ruggieri Tonia	850.000,00	691.783,90	100%	Risorse destinate nel 2009 € 360.000,00

Area strategica	INNOVAZIONE E QUALITA'											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso	Valore consuntivo	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Favorire la competitività delle pmi												
Incrementare nel triennio 2011-2013 del 10% il numero di imprese coinvolte nelle iniziative dell'ente camerel rispetto al triennio 2008/2010	%	Numero imprese medio annuo triennio (2011/2013) partecipanti ad iniziative dell'Ente/ Numero imprese partecipanti ad iniziative dell'Ente (2008/2010)	%	>=1	1,082038166	0	Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri	60.000,00	60.000,00	100%	Nel 2008 n.100, 2009 n.100, 2010 n.105, 2011 n.110
Incrementare nel triennio 2011-2013 del 10% il numero di imprese benficiarie di contributi camerali rispetto al triennio 2008/2010	%	Numero imprese medio annuo triennio (2011/2013) beneficiarie dei contributi/ Numero imprese beneficiarie dei contributi nel periodo (2008/2010)	%	>=1	1,567567568	0	Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri	195.000,00	161.259,63	100%	La somma 2008/2010 è pari a n.202, la media è n.67 con l'incremento al 31.12.2013 dovremmo avere n.222 imprese benficiarie. Per essere in linea con tale risultato al 31.12.2011 le imprese dovevano essere n.74. il numero è 116 risultao conseguito 100%

Area strategica	INTERNAZIONALIZZAZIONE											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Favorire lo sviluppo della competitività delle imprese												
Incremento del 20% del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel periodo 2011-2013 rispetto alle imprese coinvolte nel triennio 2008-2010	%	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel triennio 2011-2013 / numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione 2008-2010	%	>=1	1,515620167	0	Ruggieri Tonia; Maria Di Carlo	Ruggieri Tonia; Maria Di Carlo	363.000,00	339.424,83	100%	Media 2008/2010 n. 64,66. Numero totale al 31.12.2013 n.78. Nle 2011 hanno partecipato n.98 imprese
Incremento dei mercati di riferimento nel periodo 2011-2013 rispetto al periodo 2008-2010	%	Numero di nuovi mercati di riferimento nel periodo 2011-2013 / totale dei mercati destinatari di attività di internazionalizzazione della Camera nel periodo 2008-2010	%	>=1	0	100%	Ruggieri Tonia; Maria Di Carlo	Ruggieri Tonia; Maria Di Carlo	-	-	0%	Nel 2008 n.4; 2009 n.3; 2010 n.4; 2011 n.3. Nel 2008: Ucraina, Polonia, Russia, Cina. Nel 2009: Ucraina, Russia, Cina; Ne 2010: G. Bretagna, Russia, Cina, Blegio; nel 2011: Russia, G. Bretagna, Ucraina, Cina

Area strategica	MARKETING TERRITORIALE											
Obiettivi strategici	Peso obettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Intensificare l'azione di marketing territoriale												
Incremento del 20% del numero di iniziative di Marketing territoriale promosse dall'Ente nel periodo 2011-2013 rispetto alle imprese coinvolte nel triennio 2008-2010	%	Numero di iniziative finanziate nel triennio 2011-2013 / numero di iniziative finanziate nel periodo 2008-2010	%	>=1	1,401157478	0	Ruggieri Tonia	Ruggieri Tonia	783.556,80	640.397,84	100%	Anno 2008 n. 74; anno 2009 n.47; anno 2010 43. Totale n.164. al 31.12.2013 dovranno essere pari a complessivi n.197. Nel 2011 n.92. La del numero totale di iniziative previste per il periodo 2011/2013 è 65,66. Le risorse finanziarie comprendono anche le iniziative finanziate con il fondo di solidarietà
Incremento delle presenze di turisti nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010	%	Numero di presenze turistiche presso le strutture di soggiorno nel periodo 2011/2013 / numero di presenze turistiche presso le strutture di soggiorno nel periodo 2008/2010	%	>=1	1,060325223	0%	Ruggieri Tonia	Ruggieri Tonia	105.000,00	51.120,00	100%	2008 n.3.769.949; 2009 n. 3.172.998; 2010 n.3.686.936. Totale 2008/2010 n. 10.629.883. la media 2008/2010 n.3.543.294. 2011 n.3.757.044

Area strategica	PROCESSI INTERNI											
Obiettivi strategici	Peso obettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Digitalizzazione della CCIAA di Teramo												
Riduzione del 18% rispetto al 2009 dei tempi di conclusione dei processi (tale risultato è stato eliminato in sede di modifica del piano della performance	%	tempi medi di conclusione dei processi (2011/2013)/ tempi medi di conclusione dei processi 2009	%	>=1			Filippo Benucci, Fidanza Tiziana, Lidia Iannetti, Silvia Ginaldi, Luca Astolfi, Angelo Florimbi, Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo, Rossella Guzzini, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi	Filippo Benucci, Fidanza Tiziana, Lidia Iannetti, Silvia Ginaldi, Luca Astolfi, Angelo Florimbi, Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo, Rossella Guzzini, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi			non considerare	eliminato in sede di variazione del piano della performance in quanto non rilevabile
Digitalizzazione informatica del 30% dei processi ancora gestiti in modalità tradizionale al 31.12.2009	%	numero processi digitalizzati (2011/2013)/ numero processi da digitalizzare al 31.12.2009	%	>=1	5	0	Filippo Benucci, Fidanza Tiziana, Lidia Iannetti, Silvia Ginaldi, Luca Astolfi, Angelo Florimbi, Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo, Rossella Guzzini, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi	Filippo Benucci, Fidanza Tiziana, Lidia Iannetti, Silvia Ginaldi, Luca Astolfi, Angelo Florimbi, Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo, Rossella Guzzini, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi	18.200,00	9.105,00	100%	processi da digitalizzare al 31.12.2009 n.11. Nel 2010 sono stati digitalizzati prenotazioni di budget, ADL e Determine. Nle 2011 Cassa economale, Delibere di Giunta, Delibere di Consiglio, assenze personale, mandati
Attivazione on-line del 5% dei servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico– certificativi	%	= numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico – certificativi digitalizzati (2011/2013/ numero servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico –certificativi da digitalizzare al 31.12.2009	%	0	0	0	nessuno	nessuno			non considerare	Per il 2011 non è stato avviato alcun processo di digitalizzazione e non è sttao previsto un corrispondente obiettivo operativo.

Riduzione almeno del 3% degli oneri per il consumo di carta	%	oneri consumo di carta (2011/2013)/ oneri consumo di carta anno 2009	%	<1	0,424677671		tutto il personale camerale	tutto il personale camerale			100%	Gli oneri sostenuti nel 2009 per l'acquisto di carta sono stati pari ad € 6.353,76.
-Riconversione di almeno di n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto	%	Percentuale di riconversione del personale in servizi alle imprese	%	0	0		Segretario Generale	Segretario Generale			0%	
Miglioramento della diffusione degli strumenti digitali tra gli utenti e le PPAA												
incremento del grado di utilizzo della PEC da parte degli utenti nei servizi diversi da quelli anagrafico - certificativi affinché il 30% delle domande di partecipazione a iniziative promozionali camerali avvenga con l'utilizzo di tale strumento		Numero medio annuo di pec utilizzate dagli utenti per servizi diversi da quelli anagrafico certificativi (2011/2013) / numero di istanze per la partecipazione a iniziative promozionali nel periodo (2011/2013		0	0						non considerare	Tale indicatore e risultato deve intenderi eliminato in quanto in sede di aggiornamento del Piano della performance il corrispondente obiettivo operativo è stato modificato con "Aumento della diffusione dei contratti telemaco"
riduzione, rispetto al 2010, del 30% del numero di pratiche sospese oltre i 5 gg ed oltre i 10gg per effetto del miglioramento della qualità delle pratiche COMUNICA trasmesse al Registro delle imprese		numero medio annuo di pratiche COMUNICA sospese (2011/2013)/ numero medio annuo di pratiche COMUNICA sospese 2010									non considerare	Tale indicatore deve intendersi eliminato in quanto, in sede di aggiornamento del piano della performance, per il corrispondente obiettivo operativo è stato sosituto con = totale numero pratiche sospese/totale pratiche protocollate
rilevazione di un buon grado di gradimento (customer satisfaction) dei servizi di assistenza alla utenza professionale		Customer Satisfaction Index per i servizi di assistenza all'utenza professionale		0	0						non considerare	Non sono stati attuati nel 2011 in quanto il servizio era nella prima fasei di attivazione. In base al piano triennale 2012/2014 l'indagine è prevista per il 2013
RAZIONALIZZAZIONE DELL'ARCHIVIAZIONE DEL REGISTRO DELLE IMPRESE												
		NUMERO FASCICOLI DI IMPRESE CESSATE ESTRATTI DALL'ARCHIVIO CARTACEO E STOCCATI IN MAGAZZINO / NUMERO TOTALE IMPRESE CESSATE		0	0		Pio Tittarelli, Luciano Antonini, Alfonso Paolini, Catia Scatolini, Loredana Ridolfi, Ettore Cicconi	Pio Tittarelli, Luciano Antonini, Alfonso Paolini, Catia Scatolini, Loredana Ridolfi, Ettore Cicconi			non considerare	Indicatore eliminato in quanto eliminato KPI operativo in sede di aggiornamento del Piano della performance
RIDUZIONE DEL 70% DEL VOLUME DELL'ARCHIVIO CARTACEO		SPAZIO OCCUPATO DALL'ARCHIVIO CARTACEO (31.12.2013) / SPAZIO OCCUPATO DALL'ARCHIVIO CARTACEO (31.12.2010)		<=47%	36	0	Pio Tittarelli, Luciano Antonini, Alfonso Paolini, Catia Scatolini, Loredana Ridolfi, Ettore Cicconi	Pio Tittarelli, Luciano Antonini, Alfonso Paolini, Catia Scatolini, Loredana Ridolfi, Ettore Cicconi			100%	A fine 2010 i faldoni archiviati nell'archvio delle imprese attive erano pari a 2600 circa. L'obiettivo era quello di creare un separato archivio di imprese cessate e "bonificare" l'archivio delle attive in modo da compattare tutti i fascicoli (togliere faldoni "semivuoti") ed eliminare le cessazioni. A fine anno sono stati scartati dall'archivio delle attive circa 900 faldoni, per una diminuzione di volume del 34%. Il confronto tra faldoni e metri lineari dell'archivio è omogeneo dal momento che i faldoni sono tutti dello stesso formato e dimensione, dunque la diminuzione è del 34% di spazio occupato.
RISPOSTE AL 90% ALLE RICHIESTE DI HELP TELEMATICO (AL DI FUORI DEL DIARIO MESSAGGI);		NUMERO DI RISPOSTE FORNITE TELEMATICAMENTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE TRAMITE SISTEMA DI TICKETING		>=90%	100%	0	tutto il personale del Registro Imprese	tutto il personale del Registro imprese			100%	

NUMERO DI VERBALI NEL TRIENNIO / NUMERO DI SANZIONI ACCERTATE NEL TRIENNIO>= 90%		NUMERO DI VERBALI NEL TRIENNIO / NUMERO DI SANZIONI ACCERTATE NEL TRIENNIO		1	1	0	Savino Savini, Marco De Federicis e Francesca Renzi (dal 15 settembre 2011)	Savino Savini, Marco De Federicis e Francesca Renzi (dal 15 settembre 2011)			100%	Nel 2011 sono stati levati 638 verbali, pari a 638 contestazioni di fattispecie da sanzionare
Riduzione dei tempi per la gestione dei porcessi della contabilità del personale												
eliminazione degli errori nelle procedure di calcolo gestite dall'ufficio contabilità del personale;		Numero errori rilevati nel periodo 2011/2013 su numero di errori rilevati (2008/2010) = 0		<1	0	0	Cipollini Marco	Cipollini Marco			100%	Nel 2008 n.2, nel 2009 n.1, nel 2010 n.2.; nel 2011 zero
riduzione 20% dei tempi di elaborazione dei dati realtivi ai diversi processi gestiti dall'ufficio contabilità del personale		gg medi di ritardo rispetto alla data di pagamento (2011/2013) su gg medi di ritardo rispetto alla data di pagamento (2008/2010) < 1		< 1	0,865	0	Cipollini Marco	Cipollini Marco			100%	gg medi di ritardo anno 2008 = 2,08; anno 2009 n.0,883; anno 2010 n.0,300; anno 2011 giorni di ritardo 0,917
aggiornamento on-line delle banche dati contributive dei dipendenti		numero pratiche contributive digitalizzate (2011/2013) / numero pratiche contributive da digitalizzare = 1		0	0		Cipollini Marco	Cipollini Marco			non considerare	Il corrispondente obiettivo operativo è stato programmato per l'anno 2012
Riduzione dei tempi per l'irrogazione delle sanzioni ex UPICA												
		Tempo medio di irrogazione delle sanzioni		< 24 mesi	< 24 mesi	0	Claudia Ruggieri	Claudia Ruggieri			100%	
Irrogazione della sanzione entro 24 mesi dall'accertamento della violazione		Numero di sanzioni irrogate oltre 24 mesi dall'accertamento/ numero totale di sanzioni irrogate		non è previsto target	0,008379888		Claudia Ruggieri	Claudia Ruggieri			100%	
Riscossione a ruolo delle somme non onorate entro 18 mesi dalla scadenza		Tempo medio di emissione del ruolo		< 18 mesi	< 18 mesi	0	Claudia Ruggieri	Claudia Ruggieri			100%	

Area strategica	**REGOLAZIONE DEL MERCATO**											
Obiettivi strategici	**Peso obettivi strategici**	**Indicatori obiettivi strategici**	**Peso indicatori**	**Target atteso (1° anno)**	**Valore consuntivo (1° anno)**	**Scostamento rispetto al target**	**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 sorveglianza dei prodotti e degli strumenti per misurare e pesare												
Realizzazione nel 2011 delle attività di ispezione previste dal protocollo di intesa. Mantenimento dello stesso livello dell'attività di ispezione, verifica e controllo anche per il biennio successivo;	%	numero di ispezioni, verifiche e controlli realizzati / numero di ispezioni, verifiche e controlli previsti	%	1	1	0	Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini	Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini	20000 (oneri di funionamento)	5.224,02	100%	
	%	costo medio per ispezione, verifica e controllo	%	non è previsto target	€ 94,80		Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini	Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini	-	-	0%	Nel costo sono ricompresi gli oneri del personale, la macchina e 5.916,06; oneri di funzionamento € 5.224,02. Numero totale verifiche ed ispezioni anno 2011 n.883 (attività ordinaria) n.175 progetto SVIM. Oneri personale € 43.280,22 + € 45.686,46. Totale costi 100.306,76
		costo del servizio / ricavi del servizio	%	<=1	1,011745748	9,14	Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini	Gianfranco Ciofani; Oreste Franceschini			91%	I costi sono quedi cui al punto precedente pari ad € 100.306,76 i ricavi € 91.142,32 (per tariffe ufficio) ed€ 8.000,93 contributo fodno perequativo progetto SVIM
Favorire la diffusione dell'ADR												

Incremento delle procedure di conciliazione di circa il 200% rispetto al triennio precedente Circa 1000 conciliazioni attivate nel periodo 2011/2013 rispetto alle 321 attivate ne periodo 2008/2010)	%	Numero procedure di conciliazione (2008-2010) / Numero di conciliazioni (2011-2013)	%	n. 80 conciliazioni	81	0	Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi	Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi	79.023,05	31.392,58	100%	Anno 2008 n.155; anno 2009 n.80; anno 2010 n.88. Totale 2008/2010 n.323. Anno 2011 n81. Tale indicatore avrebbe dovuto essere modificato in sede di aggiornamento del pinao della performance. In auella sede l'obiettivo operativo da n.500 conciliazioni è stato modificato in n.80. L'obiettivo strategico è stato rivisto in sede di approvazione del piano per il periodo 2012/2014
Equilibrio economico del servizio di conciliazione	%	Costo medio per conciliazione = Numero conciliazioni / totale costi	%	non era previsto un target	387,562716		Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi	Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi			0%	sono stati considerati solo i costi diretti per mediatori
	%	Costo conciliazioni / ricavo conciliazioni	%	<=1	0,794694339	0	Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi	Simonetta Lanci; Paola Parroni; Francesca Renzi			100%	Ricavi € 39.502,71; costi € 31.392,58 (sono stati considerati solo i costi diretti)

Area strategica	RISORSE CAMERALI											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Miglioramento dell'equilibrio economico patrimoniale												
incremento delle risorse destinate alle attività promozionali del 30%	%	oneri medi per interventi promozionali (2011/2013)/ oneri medi interventi promozionali (2008/2010)	%	>=1	1,914951984	0	Personale ufficio ragioneria	Personale ufficio ragioneria	in sede di preventivo € 1.100.000, 00 con le variazioni € 2.750.000,00	2.221.983,80	100%	La media degli oneri per iterventi promozionali (2008/2010) (1.075,128,32+1.099.091.77+1.306.781,77= 3.481.001,86 è pari ad € 1.160.333,95. Oneri anno 2011 € 2.221.983,8
utilizzo del patrimonio netto disponibile		somma dei disavanzi economici rilevati nel triennio (2011/2013)/ patrimonio netto disponibile al 31.12.2013		<=1	0	100%	Personale ufficio ragioneria	Personale ufficio ragioneria	0	0	0	
ncremento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010		riscossione credito diritto annuale triennio 2011/2013/ riscossione crediti diritto annuale triennio (2008/2010)		>=1	0,931110791	8%	personale ufficio diritto annuale	personale ufficio diritto annuale	0	0	92%	Riscossioni crediti: anno 2008 € 921.392,02; anno 2009 € 906.101,45; anno 2010 € 516.324,27 . Totale € 2.343.817,74. Media € 781.272,58. Incassi 2011 € 727.451,33
Riduzione del credito da diritto annuale da iscrivere a ruolo per effetto delle operazioni di pulizia degli archivi				< 1	0,988757032	0	personale ufficio diritto annuale	personale ufficio diritto annuale	0	0	100%	
Riduzione degli oneri di funzionamento- riduzione dell'incidenza degli oneri di funzionamento rispetto al totale dei proventi correnti		oneri di funzionamento annuali medi (2011/2013) rispettoal totale dei proventi correnti / oneri di funzionamento (2008/2010) annuali medi sul totale dei proventi correnti		<=1	0,829969419		Personale ufficio provveditorato	Personale ufficio provveditorato	0	0	100%	Oneri di funzionamenti annualei medi sul totanrel dei proventi: anno 2008=34,47;anno 2009 =35,2;anno 2010 =28,45. media 32,7. incidenza anno 2011 =27,14
indice di tesoreria >= 1,5				>=1,5	3,756314036		Personale ufficio ragioneria	Personale ufficio ragioneria	0	0	100%	Cassa € 8.193.580,90; crediti di funzionamento € 2.336.052,87; debiti di funzionamento € 2.803.182,5

margine di struttura primario >= 0,7				>= 0,7	2,005895783		Personale ufficio ragioneria	Personale ufficio ragioneria	0	0	100%	Patrimonio netto € 8.724.328,02 immobilizzazioni € 4.349.342,62
indice di liquidità media annua >= 3 mln				>= 3mln	> 6000000		Personale ufficio ragioneria	Personale ufficio ragioneria	0	0	100%	
Miglioramento della larghezza di banda per MB dopo la realizzazione dell'intervento manutenzione straordinaria relativo al rifacimento del cablaggio		variazione traffico dati anno (T)/ traffico dati anno (t-1)					Personale ufficio provveditorato	Personale ufficio provveditorato	0	0	non considerare	Tale indicatore era legato alla ultimazione dei lavori di rifacimento del cablaggio. Considerato che l'intervento è finito a dicembre, non può essere calcolato

Area strategica	**SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE**											
Obiettivi strategici	**Peso obettivi strategici**	**Indicatori obiettivi strategici**	**Peso indicatori**	**Target atteso (1° anno)**	**Valore consuntivo (1° anno)**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**		
Miglioramento dei servizi offerti all'utenza dal Registro delle Imprese												
CANCELLAZIONE DEL 100% DELLE POSIZIONI DI SOCIETA' DI PERSONE, SOCIETA' DI CAPITALI E COOPERATIVE PER LE QUALI RICORRONO I REQUISITI DI LEGGE	%	NUMERO POSIZIONI CANCELLATE DAL R.I. / NUMERO DI POSIZIONI PUBBLICATE IN GAZZETTA UFFICIALE (cooperative)	%	1	1	0	Claudio Di Antonio; Anna Palma Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Pio Tittarelli, Francesca Renzi (quest'ultima dla 15.9.2011)	Claudio Di Antonio; Anna Palma Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Pio Tittarelli, Francesca Renzi (quest'ultima dla 15.9.2011)			100%	Nel 2011 l'Ufficio del RI ha cancellato n. 50 società cooperative su 50 segnalate dall'Autorità di Vigilanza
	%	NUMERO PRATICHE DI CANCELLAZIONE ISTRUITE / NUMERO DI POSIZIONI SEGNALATE DA INFOCAMERE		100%	100%	0					100%	Nel 2011 l'Ufficio del RI ha istruito n. 375 procedimenti di avvio di cancellazione per società di persone, capitali e imprese individuali, pari al 100% di quelle segnalate da Infocamere (posizioni effettivamente cancellate: 326)
CONDUZIONE A REGIME DELL'OPERATIVITA' DEL SUAP CAMERALE DELEGATO DAI COMUN	%	NUMERO PRATICHE SUAP EVASE / NUMERO PRATICHE SUAP PERVENUTE		100%	100%		Anna Palma Di Felice, Recchiuti Gabriella, Pio Tittarelli, Rezni Francesca (qust'ultima dal 15 settembre 2011)	Anna Palma Di Felice, Recchiuti Gabriella, Pio Tittarelli, Rezni Francesca (qust'ultima dal 15 settembre 2011)			100%	10 protocolli SUAP evasi su 10 pervenuti
AGGIORNAMENTO E PULIZIA DI ALMENO TRE RUOLI IN BASE ALLE RISULTANZE DELL'EFFETTIVA OPERATIVITA' DEGLI ISCRITTI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISIT	%	NUMERO POSIZIONI AGGIORNATE / NUMERO DI INFORMATIVE INVIATE		100%	100%		Norberto Cicconi	Norberto Cicconi			100%	Nel 2011 si è proceduto alla revisione del Ruolo Periti ed Esperti (93 posizioni): per questo ruolo tutte le posizioni sono state aggiornate a seguito di relativa comunicazione. Nel 2012 è in corso la revisione dell'ex Ruolo degli Agenti di Affari in Mediazione (800 posizioni). Con la riforma e l'abrogazione dei Ruoli Mediatori ed Agenti le imprese potranno comunicare la permanenza in Albo fino al 12 maggio 2013.
	%	NUMERO CERTIFICATI RILASCIATI DALL'ENTE / NUMERO TOTALE DI CERTIFICATI RILASCIATI		< 1	0,9		Personale RI	Personale RI			100%	La stima di questo indicatore è molto difficoltosa. Stimando in circa 100 mila euro i diritti di segreteria introitati dall'Ente per certificazioni e in circa 13 mila (dati Scriba) i protocolli relativi a certificazioni fatte in sede e considerando un costo medio di 7,5 euro per certificato (5 certificato ordinario e 10 con dicitura antimafia) si può evidenziare che, almeno fino all'entrata in vigore della "legge di stabilità" e della de-certificazione, quasi tutto il flusso dei certificati (almeno il 90%) proviene dalle sedi camerali e non da accessi esterni o da contratti "Telemaco".

DIFFUSIONE DEI SERVIZI TELEMATICI SUL TERRITORIO	%	NUMERO CONVENZIONI TELEMACO ATTIVE AL 31.12.2013 / NUMERO DI CONVENZIONI TELEMACO ATTIVE AL 31.12.2010		>1	1,158766419	0	Valentina Bertazzi; Pezzi Pasquale; Di Paola Raffaella	Valentina Bertazzi; Pezzi Pasquale; Di Paola Raffaella			100%	Contratti telemaco attivi al 31.12.2010 n.1751 al 31.12.2011 n.2029
MANTENIMENTO DELLA % PRATICHE EVASE ENTRO 5 GG AL 90%	%	NUMERO DI PRATICHE EVASE NEI 5 GIORNI / NUMERO TOTALE DI PRATICHE EVASE		90%	80,37		Tutto il personale del RI	Tutto il personale del RI			89,3	
Migliorare i servizi di assistenza ed informazione all'utenza per la registrazione dei brevetti												
Customer Satisfaction Index del servizio >= buono dell'ufficio brevetti	%	CSI		BUONO	BUONO		Ida Di Matteo	Ida Di Matteo	0	0	100%	
Riduzione dei tempi per la cancellazione dei protesti												
-Garantire in 5 giorni dalla ricezione degli elenchi da parte degli ufficiali levatori rispetto ai 10 giorni inserimento elenchi da quanto gli elenchi protesti sono pervenuti dagli ufficiali levatori	%	Tempo medio di inserimento elenchi		5 gg	3,17	0	Roberto Di Davide	Roberto Di Davide	0	0	100%	
- Garantire in 7 giorni l'adozione del provvedimento ed in un 1 giorno l' inserimento dati nel registro informatico protesti anziché 20 giorni per adozione del provvedimento più 5 giorni per l'esecuzione dell'operazione sul terminale	%	Tempo medio di adozione del provvedimento		7gg	5	0	Roberto Di Davide	Roberto Di Davide	0	0	100%	
- decorsi i 10 giorni dalla segnalazione della concessa riabilitazione passano 1/2 giorni per effettuare la cancellazione anziché i 20 giorni per cancellazione in conseguenza di riabilitazione; - 3 giorni per cancellazioni in conseguenza di sentenze dell'autoirtà giudiziaria	%	Tempo medio di cancellazione		1 gg	1	0	Roberto Di Davide	Roberto Di Davide	0	0	100%	

Area strategica	**STUDI ECONOMICI**											
Obiettivi strategici	**Peso obiettivi**	**Indicatori obiettivi strategici**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Grado di raggiungimento**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MACATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
							Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**		
Migliorare la conoscenza dell'economia locale												
Realizzazione nel triennio 2011-2013 di 2 analisi in più rispetto al triennio 2008 - 2010 sull'economia locale focalizzate su degli approfondimenti settoriali/tematici sui principali fattori di compettiivitá (innovazione/internazionalizzazione/gestione finanziaria, ecc.)	%	numero ricerche e studi nel triennio 2011 2013 / numero ricerche e studi nel triennio 2008-2010	%	>=1	1	0	Fabrizio Frezzini	Fabrizio Frezzini	-	-	100%	Nle 2011 è stata realizzata una ricerca nel settore del mobile
Intensificazione nel triennio 2011-2013 dell'accesso internet ai report di ricerche economiche rispetto al triennio 2008 - 2010	%	numero accessi internet alla sezione studi e ricerche economiche nel triennio 2011-2013 / numero accessi internet alla sezione studi e ricerche economiche nel triennio 2008-201	%	>=1			Fabrizio Frezzini	Fabrizio Frezzini	-	-	0%	Tale indicatore non è rilevabile

Area strategica	SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso	Valore consuntivo	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Favorire la nascita e il rafforzamento di nuove imprese												
Incremento del 3% del numero di imprese iscritte al Registro Imprese nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010;	%	Numero imprese iscritte al 31-12-2013/ numero imprese iscritte al 31-12-2010	%	>1	1,026964561	0	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini	183.443,20	91.436,30	100%	Nel 2008 n.2580; nel 2009 n. 2500; nel 2010 n.2709. Media 2596. Nel n. 2666
Incremento del 5% delle imprese femminili nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010	%	Numero medio annuo nuove imprese femminili iscritte nel 2011-2013 / numero nuove imprese femminile iscritte nel triennio 2008-2010	%	>1	1,089333333	0	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini	210.000,00	186.561,30	100%	Nel 2008 n.730; nel 2009 n.713; nel 2010 n.806. Media 750. Nel 2011 n.817
Numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2011-2013 > Numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2008-2010	%	Numero reti di imprese nel triennio 2011-2013 / Numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2008-2010	%	>=1	0	100%	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini	Tonia Ruggieri; Catia Durante; Umberto Rosini			0	

Area strategica	TRASPARENZA											
Obiettivi strategici	Peso obiettivi strategici	Indicatori obiettivi strategici	Peso indicatori	Target atteso (1° anno)	Valore consuntivo (1° anno)	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
							Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate		
Dare piena attuazione al programma triennale per la trasparenza e l'integrità												
predisposizione ed approvazione dei documenti di programmazione pianificazione e controllo entro i termini previsti dal D.Lgs n.150/2009	%	giorni di ritardo rispetto alle scadenze previste dalle norme e dai regolamenti	%	0	0	0	Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area economico -	Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area	-	-	100%	Nel 2008 n.74; nel 2009 n.47; nel 2010 n.43 media 55. Nle 2011 n.92
attuare il ciclo di gestione della performance e gli strumenti di supporto previsti		grado di partecipazione del personale a momenti di formazione e comunicazione sulla trasparenza		100%	0		Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area economico - Finanziaria	Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area economico - Finanziaria	0	0	0	
		grado di coinvolgimento degli amministratori nel processo di P&C		100%	0		Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area economico - Finanziaria	Segretario Generale, affari generali, URP , Dirigente area economico - Finanziaria	0	0	0	
revisionare i sistemi di valutazione in chiave maggiormente meritocratica		indice di meritocraticità= retribuzione di produttività (max - min) / max		<1	0,65		Segretario Generale, Dirigenti	Segretario Generale, Dirigenti	0	0	100%	
		retribuzione di produttività e di risultato erogata/risorse stanziate per retribuzioen di produttività e di risultato		<1	1		Segretario Generale, Dirigenti	Segretario Generale, Dirigenti	0	0	0%	

NOTE: Nella colonna risorse finanziarie previste sono compresi gli stanziamenti risultanti dalle ultime variazioni di bilanci

ALL_3 OBIETTIVI OPERATIVI

AREA STRATEGICA ACCESSO AL CREDITO													*NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO*
Obiettivo strategico	**Sviluppare la competitività delle PMI favorendo l'accesso al credito. Incrementare nel triennio 2011-2013 del 5% il numero di imprese beneficiarie delle garanzie per l'accesso al credito fornite dall'Ente rispetto al triennio 2008-2010.**												
						Risorse umane		**Risorse finanziarie**					
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Previste**	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**	**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**Perf indicatore**
Individuazione strumenti di agevolazione . Predisposizione bando per l'erogazione dei contributi ed approvazione da parre della Giunta e pubblicazione entro il 30 settembre. Azioni di sensibilizzazione.	Numero giorni (di ritardo) intercorsi per l'approvazione del Programma annuale di contributi per il sostegno al credito da parte della Giunta / 270	%	0	0	0	Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri	400.000,00 (in sede dipreventivo) € 850.000,00 (in sede di aggiornamento)	€ 691.783,90	SERVIZIO PROMOZIONE	Dirigente Area Promozione	100	100	
Erogare i contributi entro il 31.12.2011 cercando di esaurire tutte le risorse disponibili incrementando le imprese fruitrici rispetto al 2010. Liquidazione dei contributi entro 354 gg dall'inizio dell'esercizio. Liquidare entro il 31 dicembre più del 90% dei contributi richiesti. Incremetare rispetto al 2010 il numero di imprese a cui è concesso il contributo da parte della CCIAA. Garantire l'incidenza del 15,33% dei costi sostenuti per l'accesso al credito rispetto al totale costi promozione	KPI 2: numero giorni intercorsi per la liquidazione di tutti i contributi/354	%	< =1	1	0							93,35	100	*Sono stati considerati 354gg decorrenti dalla approvazione del bando avvenuta, nel rispetto del risultato atteso entro il mese di settembre.*
	Contributi richiesti entro il 31-12-2011 / totale stanziamento previsto a budget	%	1	0,8174	18,26								81,74	**** nel report era stato considerato solo abbattimento tasso di interesse calcolando il seguente rapporto 244757,58/400000= 0,61189395. dovrebbero aggiungersi i contributi ai consorzi fidi pertanto il rapporto diventa (244757,58+450000)/850000*
	Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti	%	>90%	100%	**0**								100	*Tale indicatore è staTo considerato pari al 100% in quanto le istruttorie di ttue le domande sono state ultimate entro il mese di dicembre. Il pagamento è stato effettuato nel 2012 per effetto dei tempi per l'acquisizione del DURC*
	Contributi liquidati / numero di imprese fruitrici	%	no target. Non misurato	2146,99									NON ERA PREVISTO TARGET	
	totale costi sostenuti per favorire l'accesso al credito/totale costo sostenuti per gli interventi promozionali nell'anno 2011	%	15,33	15,26	0,46								99,54	

	Numero imprese anno 2011 beneficiarie dei contributi/ Numero imprese beneficiarie dei contributi anno 2010	%	>1 =(1,07) = 14/13	*0,92308*	**14,54**								85,46	*Nel 2010 il bando per l'abbattimento interessi non era in vigore pertano il confronto è stato possibile solo per i contributi ai consorzi fidi. I CONSORZI AFFIDATI NEL 2010 SONO .13; NEL 2011 N.12*

AREA STRATEGICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE													
Obiettivo strategico	**Incremento del 20% del numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel periodo 2011-2013 rispetto alle imprese coinvolte nel triennio 2008-2010. Incremento dei mercati di riferimento nel periodo 2011-2013 rispetto al periodo 2008-2010**												NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	Perf indicatore	
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Approvazione del piano di internazionalizzazione da parte della Giunta su base trimestrale : almeno il 90% delle iniziative del trimestre di riferimento devono essere porgrammate almeno entro il trimestre precedente. Il numero di iniziative programmate nel 2011 deve essere superiore al numero delle iniziative programmate nel 2010. Attivazione di un sistema di monitoraggio nel tempo dell'efficacia delle iniziative di internazionalizzazione .	numero di iniziative programmate per il triennio di riferimento entro il trimestre precedente/numero di iniziative programmate per il trimestre di riferimento	%	1	1	0	Tonia Ruggieri; Maria Di Carlo	Tonia Ruggieri, Maria Di Carlo	250.000,00 in sede di preventivo; 363.000,00 con aggiornamento	€ 339.424,83	Servizio Promozione	Dirigente Area Promozione	66,67	100	
	Numero di iniziative a programma nel 2011/numero di iniziative a programma nel 2010	%	>1	1,11	0								100	
	Attivazione di un sistema di rilevazione e monitoraggio nel tempo dell'efficacia delle inziative di internazionalizzazione	%	1	0	1								0	
Incrementare la partecipazione delle pmi locali alle iniziative dell'ENTE del 6% rispetto al 2010 Garantire l'incidenza del 14,78% del totale dei costi per l'internazionalizzazione sul totale dei costi sostenuti per interventi promozionali	Totale costi sostenuti per la realizzazione del programma/ totale costi previsti a budget	%	non è previsto target			Tonia Ruggieri; Maria Di Carlo	Tonia Ruggieri, Maria Di Carlo			Servizio promozione	Dirigente Area Promozione	100%	non rilevabile	
	Totale costi sostenuti per la realizzazione del programma/ totale imprese partecipanti	%	non è previsto target										non rilevabile	
	Numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel 2011/ numero di imprese coinvolte nelle iniziative di internazionalizzazione nel 2010	%	>6% rispetto al 2010 = 82	98	0								100	
	totale costi sostenuti per l'internazionalizzazione /totale costi per interventi promozionali sostenuti nel 2011	%	14,78	15,26	0								100	

AREA STRATEGICA INNOVAZIONE E QUALITA'													
Obiettivo strategico	**Incrementare nel triennio 2011-2013 del 10% il numero di imprese coinvolte nelle iniziative dell'ente camerel rispetto al triennio 2008/2010 Incrementare nel triennio 2011-2013 del 10% il numero di imprese benficiarie di contributi camerali rispetto al triennio 2008/2010**												**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	performance indicatore	
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Individuazione di strumenti di agevolazione . Predisposizione bandi per l'erogazione di contributi ed approvazione da parte della Giunta entro il 28 febbraio. Azioni di sensibilizzazione	Numero giorni intercorsi (di ritardo) per l'approvazione del Programma annuale di contributi per l'innovazione e la qualità da parte della Giunta / 60	%	0	0	0	Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri	€ 140.000,00 in sede di aggiornamento € 195.000,00	€ 161.259,63	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100	100	
Liquidare entro il 31.12.2011 più del 90% dei contributi richiesti	Contributi liquidati/numero di imprese fruitrici	%	non è previsto target	1709,315		Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri			Servizio promozione	Dirigente area promozione	100	non rileva	
	contributi richiesti entro il 31.12.2011/totale stanziamento previsto a budget	%	non è previsto target	0,79834									non rileva	
													non rileva	
	contributi liquidati entro il 31.12.2011/contributi richesti	%	>90%	94,54545	0								non rileva	
													100	
Raggiungere il massimo coinvolgimento delle piccole imprese in attività finalizzate alla valorizzazione della creatività e della qualità dei prodotti. Organizzazione e realizzazione di	Numero di imprese coinvolte nell'anno 2011/numero di imprese coinvolte nell'anno 2010	%	>1	1,170213	0	Tonia Ruggieri; Romero DI Stefano, Fabrizio Frezzini	Tonia Ruggieri; Romero DI Stefano, Fabrizio Frezzini	€ 60.000,00	€ 60.000,00	Servizio promozione	Dirigente area promozione	100	100	
	numero di eventi realizzati/ numero eventi previsti	%	2	3	0								100	
	Costi realizzazione eventi/budget previsto	%	1	1	0								100	

AREA STRATEGICA MARKETING TERRITORIALE													
Obiettivo strategico	**Incremento del 20% del numero di iniziative di Marketing territoriale promosse dall'Ente nel periodo 2011-2013 rispetto alle imprese coinvolte nel triennio 2008-2010. Incremento delle presenze di turisti nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**Performance indicatori**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Predisposizione bandi per l'erogazione di contributi approvazione da parte della Giunta e pubblicazione entro il 30 marzo 2011. Azioni di sensibilizzazione. Pubblicazione dei bandi relativi al progetto sul fondo di solidarietà per l'Abruzzo entro 150 gg dall'esercizio. Esaurimento fondi messi a budget	Giorni (di ritardo) intercorsi per la pubblicazione dei bandi per l'eraogazione di contributi dall'inizio esercizio/ 90	%	0	0	0	Tonia Ruggieri	Tonia Ruggieri	€ 180.000,00 in sede di preventivo; € 783.556,80 in sede di aggiornamento	€ 640.397,84	Servizio promozione	Dirigente area promozione	92,67	100	
	Giorni(di ritardo) intercorsi per la pubblicazione dei bandi perla gestione delle risorse del fondo di solidarietà/ 150	%	0	0	0								100	
	Valore totale richieste di contributi / Valore previsto a budget	%	1	0,78	22								78	
Realizzazione degli eventi finanziati per la valorizzazione del territorioe liquidazione entro il 31 dicembre di più del 90% dei contributi richiesti	Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti	%	>90%	90,1	0					Servizio promozione	Drigente area promozione	100	100	

AREA STRATEGICA STUDI ECONOMICI													
Obiettivo strategico	**Realizzazione nel triennio 2011-2013 di 2 analisi in più rispetto al triennio 2008 - 2010 sull'economia locale focalizzate su degli approfondimenti settoriali/tematici sui principali fattori di compettiività (innovazione/internazionalizzazione/gestione finanziaria, ecc.) Intensificazione nel triennio 2011-2013 dell'accesso internet ai report di ricerche economiche rispetto al triennio 2008 - 2010**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	Performance indicatore	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Raccolta dei dati di base rielaborazione e predisposizione della documentazione per il completamento del report entro 120 gg dall'inizio dell'esercizio. Incrementare il nnumero di report on line visionati e scaricati nel 2011 rispetto al 2010	Numero gg di ritardo per la predisposizione del report / 120	%	0	0	0	Fabrizio Frezzini	Fabrizio Frezzini	0	0	Servizio promozione	Dirigente area promozione	50	100	
	Numero di report on line visionati/scaricato 2011 / numero di report on line visionati/scaricati 2010	%	>1	0	100								0	
Realizzazione di almeno una delle analisi settoriali in più rispetto al 2010 e stesura report entro 135 gg dall'inizio dell'esercizio	:Numero gg *(di ritardo)* per la predisposizione del report / 135	%	0	0	0	Fabrizio Frezzini	Fabrizio Frezzini	0	0	Servizio promozione	Servizio promozione	100	100	
	:Numero di analisi settoriali 2011 > numero di analisi settoriali 2010	%	>1	>1	0								100	

AREA STRATEGICA SVILUPPO IMPRENDITORIALITA'														
Obiettivo strategico	**Incremento del 3% del numero di imprese iscritte al Registro Imprese nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010; Incremento del 5% delle imprese femminili nel triennio 2011-2013 rispetto al triennio 2008-2010; Numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2011-2013 > Numero di reti di imprese esistenti nel triennio 2008-2010**													
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	Performance indicatore	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Nell'ambito del programma a sostegno dell'imprenditorialità e dell'imprenditorialità femminile predisposzione bandi per l'erogazione di contributi. Approvazione dei bandi entro il mese di settembre	Numero giorni (di ritardo) intercorsi per l'approvazione del Programma annuale di contributi per la nuova imprenditorialità e l'imprenditorialità femminile da parte della Giunta /270	%	0	17 gg di ritaro	18	Tonia Ruggieri, Umberto Rosini, Catia Durante	Tonia Ruggieri, Umberto Rosini, Catia Durante	€ 70.000,00 in sede di preventivo; € 393.443,20 in sede di aggiornamento	€ 277,997,60	Servizio promozione	Dirgente area promozione	82%	82	
Erogare più del 90% dei contributi entro il 31.12.2011	Contributi liquidati entro il 31-12-2011/ contributi richiesti	%	>90%	100%	0	Tonia Ruggieri, Umberto Rosini, Catia Durante	Tonia Ruggieri, Umberto Rosini, Catia Durante			Servizio promozione	Dirgente area promozione	100%	100	tale indicatore può essere considerato 100% perché l'istruttoria è stata ultimata nel 2011 il pagamento nel 2012 x DURC
	Contributi liquidati/numero di imprese fruitrici	%	non è previsto target	2247,727	0								non rileva	
	contributi richiesti entro il 31.12.2011/totale stanziamento previsto a budget	%	non è previsto target	0,867727	0								non rileva	
	Numero di imprese fruitrici di contributi/numero nuove imprese iscritte al RI nel corso dell'anno	%	non è previsto target	la CCIAA ha concesso contributi a n.83 aziende di cui 19 di prima costituzione	0								non rileva	

AREA STRATEGICA REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE

Conciliazione

Obiettivo strategico	**Incremento delle procedure di conciliazione di circa il 200% rispetto al triennio precedente Circa 1000 conciliazioni attivate nel periodo 2011/2013 rispetto alle 321 attivate nel periodo 2008/2010) " In sede di aggiornamento del piano, in considerazione degli sviluppi del servizio effettivamente accertati, l'obiettivo è stato modificato in n.80 conciliazioni per l'anno 2011. L'obiettivo strategico è stato rivisto in sede di approvazione del piano per il periodo 2012/2014 ". Equilibrio economico del servizio di conciliazione**												
						Risorse umane		Risorse finanziarie					
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Previste**	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**	**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**Perf indicatore**
Raggiungere la capacità di evadere una crescente quantità di istanze in relazione anche al volume di richieste. Raggiungere una capacità di evasione n.80 richieste all'anno	Numero richieste di mediazione pervenute / numero di mediazioni evase	%	80	81	0	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca			Servizio di conciliazione	Dirigente Area Promozione, Titolare PO Regolazione del Mercato e tutela del consumatore	100	100%
ggiornamento dell'iscrizione all'albo tenuto dal Ministero di giustizia per adeguamento al DM 18.10.2010 n. 180. Richiesta entro il 28 febbraio. Conseguimento dell'aggiornamento entro il mese di giugno	N. giorni di ritardo /60	%	0	0	0	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca	€ 180.000,00 in sede di preventivo; € 79.023,05 dopo gli aggiornamenti	€ 31.392,58	Servizio di conciliazione	Dirigente Area Promozione, Titolare PO Regolazione del Mercato e tutela del consumatore	100	100
	N. giorni di ritardo/180	%	0	0	0								100

Acquisizione e digitalizzazione delle procedure. Rispetto delle scadenze. Inserimento e digitalizzazione dal 20 marzo 2011	numero giorni di ritardoper la gestione delle istanze in modo digitalizzato / 20 marzo 2011	%	0	46,43	46,43	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca	Lanci Simonetta, Paola Parroni, Renzi Francesca			Servizio di conciliazione	Dirigente Area Promozione, Titolare PO Regolazione del Mercato e tutela del consumatore	53,57	53,57	Il programma informatico "Concilia Camere" fornito da Infocamere è stato messo a disposizione nel mese di luglio 2011 ed ha presentato fin da subito difficoltà di operatività tanto che si è privilegiato l'inserimento delle istanze di nuova acquisizione rallentando quelle pervenute in precedenza: ciò ha consentito di inserire su un totale di 61 mediazioni (obbligatorie/volontarie) ed un totale di 20 conciliazioni (telefoniche) n. 54 mediazioni e n. 15 conciliazioni pari all'86,25%. Le istanze sono state digitalizzate da luglio con 130 gg di ritardo rispetto ad un totale di gg di ritardo pari 280. (130/280 = 46; 100 - 46=53%)

METRICO														
Obiettivo strategico	**Realizzazione nel 2011 delle attività di ispezione previste dal protocollo di intesa. Mantenimento dello stesso livello dell'attività di ispezione, verifica e controllo anche per il biennio successivo.**													
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Completamento del programma SVIM. Realizzazione del piano di sorveglianza e verifica	numero di verifiche previste / numero di verifiche effettuate	%	1	1	0	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini	20.000,00	5.224,02	Servizio metrico area di regolazione del mercato	Dirigente area promozione, Titolae di PO Regolazione del mercato	100	100	
Intensificazione delle attività di verifiche metriche e recupero arretrato 2010. Esecuzione del 50% delle istanze di verifica che pervengono alla Camera nel 2011; riassorbiamento delle verifiche metriche pervenute ma non effettuate nel 2010 e trasposizione dei risultati sul programma Eureka	numero istanze 2010 residue/numero istanze 2010 evase	%	1	1	0	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini	0	0	Servizio metrico area di regolazione del mercato	Dirigente area promozione, Titolae di PO Regolazione del mercato	100	100%	
	:numero istanze pervenute nel 2011/numero istanze perventue nel 2011 ed evase	%	50%	57,36%	0	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini	Ciofani Gianfranco, Oreste Franceschini						100%	

AREA STRATEGICA TRASPARENZA													
Obiettivo strategico	**Predisposizione ed approvazione dei documenti di programmazione pianificazione e controllo entro i termini previsti dal D.Lgs n.150/2009. attuare il ciclo di gestione della performance e gli strumenti di supporto previsti. revisionare i sistemi di valutazione in chiave maggiormente meritocratica**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Definizione di un sistema coerente di obiettivi di Ente, di area e personali e di un corrispondente sistema di monitoraggio	Grado di attuazione del piano della performance	%	>=80%	69,81	13,95	Dirigenti, Titolari di Po, responsabile URP, Responsabile controllo di gestione	Drigenti Titolari di PO, responsabile URP, responsabile controllo di gestione	0	0	Controllo di gestione	Segretario Generale, Dirigenti	95,35	86,05	Il totale degli obiettivi operativi del piano è pari a n.53. Almeno l'80% degli stessi (ovvero almeno 43 obiettivi) devono raggiugnere una performance del 100%. Nel 2011 n.37 obiettivi hanno raggiunto la performance del 100%
	Indice sintetico di performance di Ente	%	>=90%	96,05	0								100	
	totale oneri a consuntivo/totale oneri a preventivo	%	<=1	0,68	0								100	
Revisione del sistema di valutazione del personale e della dirigenza. Definizione del sistema di monitoraggio (controllo di gestione). Predisposizione della reportistica per il monitoraggio del Piano della Performance	gg di ritardo per l'approvazione del sistema di misurazione e valutazione/365	%	0	0	0	Addetto Ufficio controllo di gestione, dirigenti e titolari di PO	Addetto Ufficio controllo di gestione, dirigenti e titolari di PO	0	0	Controllo di gestione	Dirigente area Economco - finanziaria	100%	100	
	numero di report direzionali redatti/numero di report direzionali previsti	%	1	1	0								100	
	numero di report operativi redatti/ numero di report operativi previsti	%	2	2	0								100	
	Giorni di ritardo nell'attuazione dei piani di azione/ scadenze previste	%	0	60%	40								60%	Per l'anno 2011 erano state previste n.5 giornate della trasparenza di cui . 3 realizzate (perfromance 100%) n.2 non realizzate (perormance "0"). La performance media di tale indicatore è calcolata in (300/%5) 60%

Attuazione delle azioni previste nel programma per la trasparenza per il 2011.	Numero documenti pubblicati/numero documenti da pubblicare	%	1	70%	40	Filippo Benucci, Tiziana Fidanza	Filippo Benucci, Tiziana Fidanza	0	0	URP e Affari generali	Segretario Generale	65%	70%	Per l'anno 2011 era prevista la pubblicazione sul sito di n.10 categoria di documenti. Di tali documenti solo n.6 sono state pubblicategralmente. I documenti non pubblicati rigaurdano le buone prassi, il public procurement, "Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica, i dati infirmativi relativi al personale.Relativamente alla categoria "Dati informativi relativi al personale" sono stati pubblicati cinque tipologie di documenti su sei pertanto tale categoria avrà un valore pari a 0,83%quanto attiene i dati relativi al " Public Procurement", si è in attesa delle indicazioni che dovevano essere fornite dall'AVCP; per quanto attiene le " buone prass"i la CCIAA di TERAMO, nel corso del corrente anno, procederà alla definizione della Carta dei Servizi . Inoltre, relativamente ai dati informativi relativi al personale, si evidenzia che non è stato possibile pubblicare i curricula, le retribuzioni, i compensi e le indenità di tutti coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo (Giunta e Consiglio) perchè alcuni di essi non hanno fornito le informazioni richieste. In particolare non sono pervenuti i dati di 8 membri del Consiglio su 20 e di n.2 membri della Giunta su 7. Anche la perforMance di tale indicatore è stata calcolata pari al 70%

AREA STRATEGICA SERVIZI AMMINISTRATIVI REGISTRO IMPRESE														
Obiettivo strategico	**MANTENIMENTO DELLA % PRATICHE EVASE ENTRO 5 GG AL 90%. CANCELLAZIONE DEL 100% DELLE POSIZIONI DI SOCIETA' DI PERSONE, SOCIETA' DI CAPITALI E COOPERATIVE PER LE QUALI RICORRONO I REQUISITI DI LEGGE. CONDUZIONE A REGIME DELL'OPERATIVITA' DEL SUAP CAMERALE DELEGATO DAI COMUNI.AGGIORNAMENTO E PULIZIA DI ALMENO TRE RUOLI IN BASE ALLE RISULTANZE DELL'EFFETTIVA OPERATIVITA' DEGLI ISCRITTI E DELLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI.**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**performance indicatori**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Attestazione al 90% del tasso di evasione delle pratiche entro 5gg lavorativi. Tasso di sospensione< 30%	NUMERO DI PRATICHE EVASE NEI 5 GIORNI / NUMERO TOTALE DI PRATICHE EVASE	%	90%	80,37%	10,7	Claudio Di Antonio, A.P. Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Tittarelli Pio, Norberto Cicconi	Claudio Di Antonio, A.P. Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Tittarelli Pio, Norberto Cicconi	0	0	registro imprese	Segretario Generale, Titolare di PO Registro imprese	94,65	89,3	
	TASSO DI SOSPENSIONE MENSILE	%	<30%	15,8	0								100	
Pulizia archivi camerali. Cancellazione del 100% delle pratiche avviate d'ufficio di società di persone e di società di capitali e cancellazione del 100% della società cooperative pubblicate in GU dal MSE	NUMERO PRATICHE DI CANCELLAZIONE ISTRUITE / NUMERO DI POSIZIONI SEGNALATE DA INFOCAMERE o dal MSE	%	100%	100%	0	Claudio Di Antonio, A.P. Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Tittarelli Pio, Francesca Renzi dal 15 settembre	Claudio Di Antonio, A.P. Di Felice, Lorella Mazzagatti, Gabriella Recchiuti, Francesca Rossi, Tittarelli Pio, Francesca Renzi dal 15 settembre	0	0	registro imprese	Segretario Generale, Titolare di PO Registro imprese	100%	100%	
Avvio dello sportello UNICO camerale nei tempi previsti dalla Legge	NUMERO CONVENZIONI STIPULATE CON I COMUNI / NUMERO DI COMUNI O LORO ASSOCIAZIONI DELLA PROVINCIA CON SUAP NON ATTIVO	%	100%	100%	0	Anna Palma Di Felice, Gabriella Recchiuti, Pio Tittarelli, Francesca Renzi (dal 15 settembre)	Anna Palma Di Felice, Gabriella Recchiuti, Pio Tittarelli, Francesca Renzi (dal 15 settembre)	0	0	registro imprese	Segretario Generale, Titolare di PO Registro imprese	100%	100%	
Aggiornamento e pulizia del ruolo conducenti autoveicoli adibiti a servizi pubblici non di linea in base alla risultanza dell'effettiva operatività degli iscritti	NUMERO POSIZIONI AGGIORNATE / NUMERO DI INFORMATIVE INVIATE	%	100%	100%	0	Cicconi Norberto	Cicconi Norberto	0	0	registro imprese	Segretario Generale, Titolare di PO Registro imprese	100%	100%	

Obiettivo strategico	Garantire in 5 giorni dalla ricezione degli elenchi da parte degli ufficiali levatori rispetto ai 10 giorni inserimento elenchi da quanto gli elenchi **protesti** sono pervenuti dagli ufficiali levatori. Garantire in 7 giorni l'adozione del provvedimento ed in un 1 giorno l' inserimento dati nel registro informatico protesti anziché 20 giorni per adozione del provvedimento più 5 giorni per l'esecuzione dell'operazione sul terminale. decorsi i 10 giorni dalla segnalazione della concessa riabilitazione passano 1/2 giorni per effettuare la cancellazione anziché i 20 giorni per cancellazione in conseguenza di riabilitazione; - 3 giorni per cancellazioni in conseguenza di sentenze dell'autoirtà giudiziaria												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Mntenimento standard dei tempi di processo del 2010 dell'ufficio protesti	Tempo medio di inserimento elenchi	%	5 gg	3,17gg	0	Roberto Di Davide	Roberto Di Davide	0	0	Ufficio Protesti	Titolare di PO Regolazione del mercato - Dirigente Area Promozione	100	100	
	tempo medio elaborazione elenchi (adozione provvedimento)	%	7 gg	5 gg	0								100	
	Tempi medi cancellazione protesti	%	1 gg	1gg	0								100	

Obiettivo strategico	**Customer Satisfaction Index del servizio >= buono dell'ufficio brevetti**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	Performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Progettazione e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sul servizio. Migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza - assistenza, consulenza, informazione su brevetti e marchi	CSI	%	BUONO	OTTIMO	0	Ida Di Matteo	Ida Di Matteo	0	0	Ufficio brevetti e marchi	Dirigente Area Promozione e titolare di PO regolazione del mercato	100	100	

AREA STRATEGICA PROCESSI INTERNI

Obiettivo strategico	RIDUZIONE DEL 70% DEL VOLUME DELL'ARCHIVIO CARTACEO.RISPOSTE AL 90% ALLE RICHIESTE DI HELP TELEMATICO (AL DI FUORI DEL DIARIO MESSAGGI);NUMERO DI VERBALI NEL TRIENNIO / NUMERO DI SANZIONI ACCERTATE NEL TRIENNIO>= 90%												
						Risorse umane		Risorse finanziarie					
Obiettivi operativi	Indicatori obiettivi operativi	Peso indicatori	Target atteso	Valore consuntivo	Scostamento rispetto al target	Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate	Strutture responsabili	Soggetti responsabili	Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	Performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
Bonifica totale archivi cartacei e riduzione massima degli spazi occupati dalla carta	NUMERO FALDONI ARCHIVIATI AD INIZIO ANNO / NUMERO DI FALDONI ARCHIVIATI A FINE ANNO	%	100%	100%	0	Antonini, Tittarelli, Paolini, Scatolini, Ridolfi, Cicconi Ettore	Antonini, Tittarelli, Paolini, Scatolini, Ridolfi, Cicconi Ettore	0	0	Registro imprese	Segretario Generale, Titolare PO registro Imprese	100	100	
Recupero di efficienza nell'applicazione di sanzioni per omissioni e ritardi negli adempimenti registro imprese e albo artigiani	NUMERO DI VERBALI DI ACCERTAMENTO INVIATI NELL'ANNO / NUMERO DI VIOLAZIONI ACCERTATE NELL'ANNO	%	100%	100%	0	Marco De Federicis, Savino Savini, Renzi Francesca dal 15 settembre	Marco De Federicis, Savino Savini, Renzi Francesca dal 15 settembre	0	0	Registro imprese	Segretario Generale, Titolare PO registro Imprese	100	100	
Incremento della telematica nel contatto con l'utenza e complessiva riduzione del contatto telefonico	NUMERO DI RISPOSTE FORNITE TELEMATICAMENTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE TRAMITE SISTEMA DI TICKETING	%	90%	100%	0	tutto il personale del registro imprese	tutto il personale del registro imprese	0	0	Registro imprese	Segretario Generale, Titolare PO registro Imprese	100		

Obiettivo strategico	eliminazione degli errori nelle procedure di calcolo gestite dall'ufficio contabilità del personale; riduzione 20% dei tempi di elaborazione dei dati realtivi ai diversi processi gestiti dall'ufficio contabilità del personale; aggiornamento on-line delle banche dati contributive dei dipendenti													
						Risorse umane		Risorse finanziarie						
Obiettivi operativi	Indicatori obiettivi operativi	Peso indicatori	Target atteso	Valore consuntivo	Scostamento rispetto al target	Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate	Strutture responsabili	Soggetti responsabili	Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	Performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
Realizzazione delle schede informatiche per la gestione delle missioni e dei compensi de componenti le commissioni camerali	numero di errori rilevati nell'anno 2011/ numero di errori rilevati (2008/2010)	%	0	0	0	Marco Cipollini	Marco Cipollini	0	0	Ufficio tributi e contabilità del personale	Titolare PO Ufficio tributi e contabilità del personale e Segretario Generale	100	100%	
	gg di ritardo rispetto alla data di pagamento anno 2011/ gg medi di ritardo rispetto alla data di pagamento (2008/2010)<1	%	< 1	0,865	0								100%	

Obiettivo strategico	Irrogazione della sanzione entro 24 mesi dall'accertamento della violazione. Riscossione a ruolo delle somme non onorate entro 18 mesi dalla scadenza													
Obiettivi operativi	Indicatori obiettivi operativi	Peso indicatori	Target atteso	Valore consuntivo	Scostamento rispetto al target	Risorse umane		Risorse finanziarie		Strutture responsabili	Soggetti responsabili	Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)	Performance indicatori	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	Impiegate	Stanziate	Impiegate					
(UPICA) Piano di riduzione dei tempi di azione provvedimenti di irrogazione delle sanzioni entro il termine di due anni dall'inoltro del processo verbale non pagato, iscrizione a ruolo delle ordinanze ingiunzioni non pagate nel termine di diciotto mesi dalla scadenza del pagamento	tempo medio di emissione delle ordinanze	%	<=720 gg	580, 6	0	Ruggieri Claudia	Ruggieri Claudia	0	0	Ufficio ex Upica-Regolazione del mercato	Dirigente Area Promozione-Titolare PO Regolazione del Mercato	100%		
	Numero ordinanze emesse con ritardo di 6 mesi dal termine di due anni / numero totale di ordinanze emesse	%	< 20%	2,44	0									
	Numero ordinanze messe a ruolo in tempo superiore a 18 mesi/numero totale delle ordinanze emesse	%	< 30%	0,39	0									

Obiettivo strategico	**Digitalizzazione informatica del 30% dei processi ancora gestiti in modalità tradizionale al 31.12.2009. Attivazione on-line del 5% dei servizi offerti all'utenza diversi da quelli anagrafico– certificativi Riduzione almeno del 3% degli oneri per il consumo di carta. Riconversione di almeno di n.2 unità lavorative in servizi diversi da quelli di supporto.** ***rilevazione di un buon grado di gradimento (customer satisfaction) dei servizi di assistenza alla utenza professionale***												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**Performance indicatori**	**NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO**
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Completamento della digitalizzazione delle delibere di giunta e di consiglio entro 90 gg	gg di ritardo/ 90 gg	%	0	0	0	Tiziana Fidanza, SilVIA Ginaldi, Lidia Iannetti, Luca Astolfi, Angelo Florimbi	Tiziana Fidanza, SilVIA Ginaldi, Lidia Iannetti, Luca Astolfi, Angelo Florimbi	10.500,00	5.445,00	Affari generali e del personale	Segretario Generale, Titolare PO Affari generali e del personale	100%	100%	
	costi sostenuti/budget	%	<=1	0,51	0								100%	
	numero di delibere digitalizzate/numero totale di delibere secondo, tezo e quarto trimestre	%	1	1	0								100%	
Gestione entro 350 gg sul web dei processi relativi alle giustificazioni delle assenze del personale	numero gg di ritardo /350 gg	%	0	0	0	Lidia Iannetti, Marco Cipollini	Lidia Iannetti, MarcoCipollini	2.700,00	3.660,00	Affari generali e del personale	Segretario Generale, Titolare PO Affari generali e del personale	88,33	100%	
	costi sostenuti/budget previsto	%	<=1	1,35	35%								65%	
	numero documenti giustificativi delle assenza gestiti su web/ numero totale dei documenti giustificativi delle assenze del personale gestiti negli ultimi 15 gg dell'anno	%	1	1	0								100%	
redazione in EGO della determina di reintegro del fondo piccole spese in automatico in Xac del quarto trimestre	Numero dei giorni di ritardo/270gg	%	0	0	0	Francesco Di Carlo, Vittorio Piermatteo, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi; Rossella Guzzini	Francesco Di Carlo, Vittorio Piermatteo, Antonio Di Filippo, Valentina Bertazzi; Rossella Guzzini	5000	0	Affari generalie provveditorato	Nella scheda erano stati indicati il titolare di Po Affari Generale Filippo Benucci ed l titolare di PO Provveditorato. In realtà è stato assegnato SOLO a ques'ultimo	100	100	n.270 gg c'è un refuso rispetto al risutato atteso dovrebbe essere 300 ovvero fine ottobre.
	costi sostenuti/budget previsto	%	<=1	0	0								100	
	numero di determine di reintegro gestite in modo integrato/ numero totale di determine ultimo trimestre	%	1	1	0								100	

Implementare il servizio di assistenza integrata Comunica e firma digitale entro il mese di luglio e assicurare l'erogazione dell'assistenza ad un numero significativo di utenti	Totale pratiche sospese/totale pratiche protocollate	%	< 20,40	15,8	0	Valentina Bertazzi, Raffaella Di Paola, Pezzi Pasquale	Valentina Bertazzi, Raffaella Di Paola, Pezzi Pasquale	0	0	Firma digitale e servizi informatici	Dirigente Area Economico Finanziaria-Titolare di PO Provveditorato	100	100	
	numero utenti assistiti a domicilio / numero contattati	%	5	8	0								100	
	numero utenti contattati x assistenza a domicilio	%	100	100	0								100	
	numero utenti contattati per firma digitale e sportello comunica	%	350	571	0								100	
Diffusione convenzioni telemaco. Attivazione convenzioni telemaco in numero superiore al 10% rispetto alla media degli anni 2006, 2007 e 2009	numero convenzioni telemaco attivate nel 2011/ numero medio convenzioni telemaco attivate nel triennio 2006 -2007-2009	%	> = 183	278	0	Valentina Bertazzi, Raffaella Di Paola, Pezzi Pasquale	Valentina Bertazzi, Raffaella Di Paola, Pezzi Pasquale	0	0	Firma digitale e servizi informatici	Dirigente Area Economico Finanziaria-Titolare di PO Provveditorato	100	100	
	:numero utenti contatti	%	350	429	0								100	

AREA STRATEGICA RISORSE CAMERALI

Obiettivo strategico	**incremento delle risorse destinate alle attività promozionali del 30%. utilizzo del patrimonio netto disponibile. ncremento delle riscossioni dei crediti da diritto annuale nel triennio 2011/2013 rispetto al triennio 2008/2010. Riduzione del credito da diritto annuale da iscrivere a ruolo per effetto delle operazioni di pulizia degli archivi. Riduzione degli oneri di funzionamento- riduzione dell'incidenza degli oneri di funzionamento rispetto al totale dei proventi correnti. indice di tesoreria >= 1,5. margine di struttura primario >= 0,7. indice di liquidità media annua >= 3 mln .Miglioramento della larghezza di banda per MB dopo la realizzazione dell'intervento manutenzione straordinaria relativo al rifacimento del cablaggio**												
Obiettivi operativi	**Indicatori obiettivi operativi**	**Peso indicatori**	**Target atteso**	**Valore consuntivo**	**Scostamento rispetto al target**	**Risorse umane**		**Risorse finanziarie**		**Strutture responsabili**	**Soggetti responsabili**	**Grado di raggiungimento (tra 0% e 100%)**	**Performance indicatori**	NOTE E DESCRIZIONE CAUSE MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
						Previste	**Impiegate**	**Stanziate**	**Impiegate**					
Completamento dei lavori di rifacimento del cablaggio e sostituzione de centralino entro il 31.12.2011	giorni di ritardo rispetto a 365	%	0	0	0	Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo -	Vittorio Piermatteo, Francesco Di Carlo	513.146,28	513,146,28	Servizio Provveditorato	Dirigente area economico finanziaria e titolare di posizione organizzativa "Provveditorato"	100	100	L'obiettivo si riferisce alla riorganizzazioni tra il personale assegnato all'ufficio provveditorato dei compiti ordinari la fine di garantire la realizzazione dei lavori nei termini. Il rispetto del budgte non era previsto tra i risultati attesi
	Costi sostenuti/ budget previsto	%	<=1 non era previsto tra i risultati attesi	1	0									
Incremento del 50% rispetto al 2010 degli iscritti all'albo fornitori.	mero iscritti all'albo fornitori al 31.12.2011/ numero fornitori iscritti al 31.12.2010	%	27	41	0	Francesco Di Carlo, Piermatteo Vittorio	Francesco Di Carlo, Piematteo Vittorio	0	0	Servizio Provveditorato	Dirigente area economico finanziaria e titolare di posizione organizzativa "Provveditorato"	100	100	
Riduzione del 30% rispetto al 2010 del numero di fatture pagate oltre il termine di 30gg da ricevimento. Riduzione dell'indicatore dei tempi medi dei pagamenti rispetto al 2010	numero di fatture pagate oltre 30 gg	%	<=87	79	0	Rossella Guzzini, Antonio Di Filippo	Rossella Guzzini Antonio Di Filippo	0	0	Servizio Provveditorato	Dirigente area economico finanziaria e titolare di posizione organizzativa "Provveditorato"	100	100%	
	indicatore tempi medi di pagamento anno 2011/indicatore tempi medi di pagamento anno 2010	%	< 26,8	20,4	0								100%	
:Cancellazione dei	Totale discarichi per inesigibilità esaminati dall'Ente/Totale discarichi per inesigibilità richiesti dal Concessionario	%	>=60%	68,08	0								100%	
	Credito DA 2011/ Credito DA 2010	%	< 1	0,98	0								100%	

Cancellazione dei ruoli relativi a posizioni RI discaricate per inesigibilità. Incremento della percentuale di riscossioned del diritto annuale/ Riscossione dei crediti da diritto annuale.	KPI 3:Credito DA 2011/ Credito DA 2010 (con riferimento al credito maturato fino al 2006);	%	<1	0,94	0	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	Ragusi Carolina, Camillini Luigina	0	0	Ufficio Diritto Annuale	Segretario Generale, Titolare di PO Contabilità e Tributi	100%	100%	NOTE= CALCOLATE SOLO PER VOCE DA CONTO 121000
	tasso di riscossione competenza DA 2011/tasso di riscossione in competenza 2010	%	>0,2	1,09	0								100%	
	tasso di riscossione con ravvedimento operoso DA 2010/ tasso di riscossione con ravvedimento operoso 2009	%	> 4,33	4,67	0								100%	

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	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	29/12/2011	www.te.camcom.it/upload/file/990/495203/FILENAME/Sist_Mis_Val_2012.pdf
Piano della *performance*	31/01/2011	nel mese di febbraio 2011	02/08/2011	www.te.camcom.it/upload/file/990/495201/FILENAME/PIANO_PERFORMANCE%202011-2013.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	31/01/2011	nel mese di febbraio 2011	02/08/2011	www.te.camcom.it/upload/file/990/495200/FILENAME/Prog_Trasparenza11_13.pdf
Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi (ROUS)				In corso i predisposizione
Manuale ciclo di gestione della performance	21/12/2010	Non è stato pubblicato	21/12/2010	