



PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

(D. Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 art. 10, comma 1, lettera a)

1) Per gli Uffici Affari Generali e Metrico gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 24 del 17.02.2011

2) Per il Dirigente del Settore Sviluppo Imprese gli obiettivi sono stati revisionati con delibera di Giunta n. 102 del 20.5.2011

per la Posizione Organizzativa Area Promozionale Interna e Servizi alla nuova imprenditoria gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011

per l'Ufficio Agricoltura gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011

3) Per la Posizione Organizzativa Area Registro Imprese gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 88 del 23.6.2011

Per l'Ufficio Statistica e brokeraggio informativo gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 88 del 23.06.2011

4) Con Determinazione del Segretario Generale n. 97 del 25.07.2011 sono stati assegnati all'Alta Professionalità "Programmazione e Controllo" gli obiettivi di pianificazione per l'esercizio 2011



PIANO DELLA PERFORMANCE 2011-2013
(D. Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 art. 10, comma 1, lettera a)

Indice

1. Presentazione del Piano
2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli *stakeholder* esterni
 - 2.1 Chi siamo
 - 2.2 Cosa facciamo
 - 2.3 Come operiamo
3. Identità
 - 3.1 L'amministrazione "in cifre"
 - 3.2 Mandato istituzionale e Missione
 - 3.3 Albero della *performance*
4. Analisi del contesto
 - 4.1 Analisi del contesto esterno
 - 4.2 Analisi del contesto interno
5. Obiettivi strategici
6. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi
 - 6.1 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed ai titolare di posizioni organizzative
 - 6.2 Obiettivi operativi assegnati agli uffici dell'Ente
7. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione delle *performance*
 - 7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano
 - 7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio
 - 7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle *performance*
8. Allegati tecnici
 - 8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2011
 - 8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2011
 - 8.3 Obiettivi degli uffici anno 2011
 - 8.4 Indicatori degli uffici anno 2011

1. Presentazione del Piano

Il sistema camerale, così come il resto delle pubbliche amministrazioni è al centro, ormai da qualche decennio, di un importante processo di riforma che vede nell'emanazione del D. Lgs. n. 150/09 (c.d. Decreto Brunetta) solo l'ultimo tassello del copioso quadro normativo che ha decretato nel tempo il passaggio da uno stato di sostanziale stabilità ad uno spiccato dinamismo nel funzionamento dell'Amministrazione Pubblica.

Il D. Lgs. n. 150/09 si distingue, infatti, per mettere a sistema una serie di elementi già introdotti dai precedenti interventi normativi nell'ambito del processo di Riforma della Pubblica Amministrazione (che affonda le sue radici nel c.d. *New Public Management*), focalizzando l'attenzione sui temi della misurazione, valutazione e trasparenza della *performance* con l'obiettivo primario del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Con riferimento specifico all'ambito camerale, inoltre, vale la pena ribadire che il D. Lgs. n. 150/09 altro non fa che riprendere il percorso già delineato dal D.P.R. n. 254/05 arricchendolo di contenuti e mettendoli a sistema, conferendo al decreto stesso quasi la veste di un Manuale di *management* (procedure, azioni, tempi, atti, ecc.) piuttosto che di un testo normativo.

Si è molto lontani, ormai nel tempo, dai pochi commi del D. Lgs. n. 29 del 1993 con i quali, nell'articolo 20, si istituivano i servizi di controllo interno, o nuclei di valutazione. La norma, in questo caso, stabiliva degli indirizzi lasciando alla autonomia delle singole amministrazioni pubbliche, e anche dei rispettivi ordinamenti, la scelta della sua interpretazione e quindi la decisione sui processi, azioni, procedure e metodologie da implementare.

Tale autonomia ha, senza dubbio, posto le condizioni per la creazione di virtuosismi nelle realtà pubbliche, soprattutto all'interno delle autonomie locali e delle autonomie funzionali. Ha posto, però, anche le condizioni per una diffusione non omogenea, a "macchia di leopardo", di efficaci sistemi di pianificazione e controllo.

Nel tempo la consapevolezza della non possibilità da parte di alcune aree della Pubblica Amministrazione di raggiungere traguardi organizzativi ambiziosi e sulla spinta di uno scenario socio economico che esige, invece, sistemi amministrativi pubblici sempre più efficienti, ha portato ad innalzare la soglia di attenzione con una modalità crescente, soprattutto sui temi della misurazione e del controllo nella Pubblica Amministrazione; attenzione che si è manifestata anche attraverso una produzione normativa più focalizzata su tale tema.

Tale livello di dettaglio è avvenuto con l'emanazione del D. Lgs. n. 150/09.

Quest'ultimo è un testo che focalizza fortemente l'attenzione sul tema della misurazione, valutazione e trasparenza della *performance* con l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Il D. Lgs. n. 150/09 non pone solo l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di dotarsi di un sistema di misurazione e valutazione delle *performance* sia organizzative che individuali, ma indica anche quali procedure, quali azioni, quali atti devono essere adottati e con quale tempistica.

Con il presente Piano triennale della performance per il periodo 2011-2013 la scrivente Camera di Commercio di Treviso intende dare attuazione a quanto previsto dall'art. 10 del D. Lgs. n. 150/09.

Questo Piano sarà ovviamente suscettibile di modifiche, non appena sarà approvato dai nuovi organi camerali il Programma Pluriennale per il mandato amministrativo 2011-2015 ed a cui tutte le *performance* dell'Ente dovranno necessariamente fare riferimento.

Inoltre il presente documento programmatico triennale tiene in debita considerazione i provvedimenti amministrativi previsti dal D.P.R. n. 254/05 "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio", ed in particolare:

1. provvedimento di Giunta n. 190 del 20.12.2010: Budget direzionale 2011 e definizione obiettivi, programmi e direttive generali per la dirigenza (artt. 9 e 10 D.P.R. n. 254/2005, artt. 4 e 14 D. Lgs. n. 165/2001 e artt. 14 e 29 CCNL 23.12.1999);
2. provvedimento di Giunta adottato in data odierna, che precede il presente Piano: "Programma annuale 2011 delle attività e delle risorse umane dell'Ente - D. Lgs. 30.3.2001, n. 165 (artt. 4, 7 e 14)".
3. provvedimento di Giunta adottato in data odierna, che precede il presente Piano relativo alle "Posizioni organizzative: definizione obiettivi, programmi e direttive generali anno 2011";

Gli allegati ai provvedimenti sopraccitati costituiscono una parte fondamentale del presente Piano della Performance dell'Ente.

La sua struttura è conforme alle linee guida proposte con delibera n. 112 da parte della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (in seguito anche CIVIT).

Il presente Piano costituisce una sintesi delle principali attività e obiettivi che la Camera di Commercio di Treviso intende realizzare. Per maggiori dettagli si rimanda ai contenuti dei singoli provvedimenti sopraccitati, mentre le schede obiettivi sono integralmente riportate tra gli allegati tecnici del presente Piano.

Il presente Piano della performance sarà pubblicato nel sito istituzionale dell'Ente camerale e sarà inviato alla CIVIT e al Ministero dell'Economia e delle Finanze.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli *stakeholder* esterni

2.1 Chi siamo

La Camera di Commercio di Treviso è un Ente autonomo di diritto pubblico, fondato nel 1811 (pertanto nel 2011 si celebreranno i 200 anni dalla sua costituzione). Essa svolge nella provincia di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale. In particolare l'Ente camerale svolge le funzioni assegnate dalla L. n. 580/93 e successive integrazioni (si veda par. 2.2).

L'attuale congiuntura economica e sociale unitamente alla tradizionale vocazione all'estero dell'imprenditoria trevigiana, fanno sì che i compiti istituzionali si sostanzino marcatamente in un'accurata attenzione alla gamma di servizi da offrire a tutte le parti interessate, per rispondere in modo adeguato al sistema economico provinciale, che risulta attualmente uno tra i più industrializzati d'Italia.

La struttura camerale conta 126 dipendenti al 31.12.2009 ed è al servizio di 92.896 imprese (il dato riguarda le sedi legali, come risulta dai dati del Registro imprese al terzo trimestre 2010).

L'articolazione dei servizi è illustrata nell'organigramma riportato al paragrafo 4.

Per lo svolgimento delle proprie attività e per essere facilmente raggiungibile dall'utenza, la Camera di Commercio di Treviso si avvale di una sede centrale che opera nel capoluogo trevigiano e di quattro sedi distaccate (in Treviso, Castelfranco V.to, Montebelluna e Conegliano).

Inoltre, affiancano l'Ente camerale alcune strutture collegate, quali l'Azienda Speciale "Treviso Tecnologia" (che gestisce tra l'altro il laboratorio prove CERT ed il laboratorio chimico-merceologico per la Borsa Merci), l'Azienda Speciale "PromoTreviso", la Società consortile "Treviso Global", l'Associazione "Curia Mercatorum", oltre ad altri enti, società o comitati collegati (es.: Osservatorio Economico, Comitato per l'imprenditoria femminile).

2.2 Cosa facciamo

La Camera di Commercio di Treviso, nell'ambito delle funzioni attribuite dalla legge (v. par. 3), offre:

- a) servizi inerenti la tenuta del Registro delle Imprese, vera e propria anagrafe legale ed informativa su base nazionale;
- b) servizi di informazione, formazione, assistenza e promozione alle imprese ed ai settori produttivi, per accrescerne la produttività e quindi la competitività sui mercati interni ed internazionali;
- c) sostegni economici e finanziari per abbattere i costi alle imprese che attuano investimenti per lo sviluppo (ampliamenti ed ammodernamenti, miglioramenti della qualità, interventi per l'ambiente, ecc.), o per agevolare l'accesso al credito;
- c) servizi evoluti alle imprese ed all'ambiente socioeconomico interessato per lo sviluppo delle infrastrutture economiche, la formazione specialistica (universitaria o manageriale, la regolazione dei mercati, la diffusione di strumenti alternativi alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie commerciali (ADR);
- d) attività di studio e di marketing territoriale per la programmazione del territorio e per il riposizionamento competitivo delle imprese.

In un contesto in cui i flussi commerciali da e per l'estero rappresentano circa il 70% sul valore aggiunto ai prezzi base della provincia (dati 2008), particolare rilevanza hanno i servizi di tipo promozionale, che influiscono positivamente sul processo di sviluppo del territorio, attraverso la valorizzazione dei punti di forza, facendo quindi aumentare la competitività del sistema delle imprese della provincia di Treviso, sulla base di linee guida di tipo strategico che nel lungo periodo devono massimizzare la differenza tra i benefici per l'economia locale ed i costi degli interventi sostenuti.

2.3 Come operiamo

Come già accennato al paragrafo 2.1, la Camera di Commercio è presente sul territorio con altre sedi distaccate per favorire l'accesso ai servizi da parte del cittadino. Esse si trovano a Castelfranco, Montebelluna, Conegliano ed un ufficio è ubicato in Piazza Giustiniani a Treviso per il solo rilascio di copie atti, visure, certificati ed il servizio di bollatura. La sede centrale si trova a Treviso nella prestigiosa Piazza Borsa.

Per la realizzazione dei propri obiettivi strategici e per lo svolgimento delle attività assegnate dalla legge, l'Ente camerale si avvale anche delle strutture collegate già citate al paragrafo 2.1 precedente.

Inoltre, ai fini dello sviluppo del territorio provinciale, collabora con le altre istituzioni pubbliche, con convenzioni, accordi e protocolli d'intesa.

La base clienti è rappresentata dal sistema delle Imprese, delle Associazioni di categoria, dagli Ordini Professionali e altri Enti e/o Istituzioni pubbliche o private.

La Camera di Commercio è un Ente pubblico, di conseguenza il cliente – utente può essere individuale ma anche collettivo (per cui, la soddisfazione personale di pochi utenti deve essere, a volte, sacrificata se in contrasto con l'interesse generale della collettività). L'utente camerale è rappresentato prevalentemente da imprese, ciò implica particolare attenzione agli aspetti economici della prestazione del servizio (tempi, costi, ecc.) compatibilmente con le esigenze socio – ambientali del territorio provinciale. Importanti poi sono i rapporti con le associazioni di categoria e gli ordini professionali, considerati tra i principali *stakeholder* dell'Ente. In quest'ambito non mancano ottimi rapporti di collaborazione, evidenziati dal programma annuale promozionale, e di reciproco scambio di informazioni per il miglioramento dei servizi all'utenza. Tali sinergie sono state ben illustrate nei 3 Bilanci Sociali pubblicati dall'Ente per il periodo dal 2003 al 2010 incluso.

La Camera di Commercio di Treviso, nel 2004, ha completato un percorso impegnativo che le ha permesso di certificare il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000, per tutti i servizi erogati e le attività gestite dall'Ente. Oggi l'intero SGQ è stato aggiornato con le nuove norme UNI EN ISO 9001:2008.

Con l'applicazione del D. Lgs. n. 150/2009 le PP.AA. devono dotarsi di un sistema di misurazione e valutazione della *performance* (art. 13, c. 6), che si inserisce nel ciclo di gestione della *performance* (art. 4) articolato in diverse fasi:

- A) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- B) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- C) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- D) misurazione e valutazione della *performance*, organizzativa e individuale;
- E) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- F) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

La CIVIT ha dato alcune indicazioni in merito ai parametri e ai modelli di riferimento da utilizzare per la definizione di tale sistema di misurazione e valutazione.

In particolare, con la delibera n. 89/2010 suggerisce come modello utilizzabile il modello di eccellenza CAF (*Common Assessment Framework*), modello che deriva dal modello europeo più diffuso, quello EFQM (*European Foundation for Quality Management*), quale strumento di gestione della qualità.

I modelli CAF ed EFQM sono ben rappresentativi dei principi di "eccellenza", scientificamente condivisi a livello internazionale, di indubbia fama a livello europeo per l'obiettivo serietà nelle valutazioni delle *performance* aziendali e quindi direttamente misurabili per giudicare di volta in volta il grado di miglioramento atteso (ex-ante) e prodotto (ex-post) dalle iniziative intraprese in questo campo.

In particolare, il modello EFQM è stato istituito nel 1992 ed è il principale quadro di riferimento per tutte le organizzazioni (grandi, piccole e medie aziende, sia pubbliche che private) che vogliono misurare ed incrementare le proprie prestazioni.

Il modello EFQM si basa sui principi del *Total Quality Management*, ovvero un forte orientamento ai processi e a tutti gli *stakeholder*, con particolare riferimento ai clienti ed ai dipendenti. La struttura del modello prevede un percorso di analisi di almeno tre anni, in cui gli approcci descritti dall'organizzazione devono produrre risultati di performance e di *customer satisfaction*, effettivi e misurabili.

Sulla base di tale modello viene effettuata la valutazione del grado di eccellenza raggiunto dalla singola organizzazione. Lo schema di valutazione europeo prevede più livelli di eccellenza:

- Livello base "*Committed to Excellence*": è conferito alle organizzazioni che hanno iniziato il percorso verso l'eccellenza e vogliono ottenere una valutazione delle proprie *performance* per poter poi avviare le azioni di miglioramento più appropriate;
- Livello avanzato "*Recognized for Excellence*": viene riconosciuto a quelle organizzazioni che hanno già una buona esperienza nell'utilizzo del modello EFQM, per premiare il percorso verso l'eccellenza e le buone pratiche realizzati. Per l'ottenimento di questo riconoscimento è prevista la valutazione di un *team* di esperti esterni, con l'assegnazione di un punteggio e la stesura di un rapporto conclusivo in cui emergono i punti di forza e le aree da migliorare. Sono previsti tre sottolivelli identificati con tre, quattro e cinque stelle a seconda della valutazione ottenuta;
- Premio di eccellenza EFQM: è il maggior riconoscimento assegnato a livello europeo alle organizzazioni che operano con successo nel loro campo di attività e con continui miglioramenti nelle *performance* aziendali.

Per quanto riguarda la realtà camerale si evidenzia, qui di seguito, l'impegno e le diverse attività realizzate verso la qualità totale, "*in primis*", e quindi anche nella definizione ed adozione di un sistema di definizione, misurazione e valutazione delle *performance* dell'organizzazione, attraverso l'utilizzo dei modelli sopraccitati.

Nel 2000 la Camera di Commercio di Treviso ha intrapreso il "percorso della qualità" (intesa come qualità del servizio e qualità dell'agire nell'attività ordinaria e straordinaria), conseguendo già nel 2001 la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 per i servizi del Registro Imprese e ottenendo successivamente la certificazione di tutti i servizi camerali nel 2004.

Nel 2003 si è dato parallelamente avvio al percorso di eccellenza verso la qualità totale con una prima autovalutazione secondo il modello EFQM ed un punteggio di valutazione pari a 341 punti, da cui sono emerse varie aree di miglioramento, alcune delle quali affrontate con un complesso piano di miglioramento dell'organizzazione (sono state attivate e realizzate 6 azioni di miglioramento seguite da altrettanti gruppi interni e 3 progetti speciali, riguardanti il personale, la comunicazione interna e le rilevazioni di *standard* di servizi e di soddisfazione del cliente esterno).

Successivamente, nel 2005, è stata effettuata una nuova autovalutazione, in occasione della partecipazione camerale alla prima edizione del "Premio Qualità Italia" per la pubblica amministrazione, con una visita da parte di valutatori esterni ed un rapporto di valutazione (con un punteggio compreso nella fascia 275 – 325 punti), da cui sono emersi nuovi spunti per un ulteriore miglioramento dell'organizzazione (sul piano della comunicazione interna e della formazione del personale), ma allo stesso tempo è stata un'occasione per verificare i risultati di quanto era stato realizzato nell'anno precedente.

Si sottolinea che questa valutazione e l'autovalutazione sono state realizzate secondo il modello CAF (modello di eccellenza strutturato per le pubbliche amministrazioni simile al modello EFQM).

La Camera di Commercio di Treviso è stata quindi premiata con la "menzione speciale di Confindustria quale amministrazione di qualità per i servizi alle imprese".

L'Ente camerale nel proseguire il percorso verso l'eccellenza ha deciso quindi di continuare ad applicare, tra i due modelli sopra citati, il modello EFQM, sulla base del quale viene assegnato il maggior riconoscimento europeo per l'eccellenza (*EFQM Excellence Award*) e, quindi, dopo aver messo in atto ulteriori due piani di miglioramento, in seguito alla valutazione dell'organizzazione del 2006, ha optato per la partecipazione al riconoscimento europeo "*Recognised for Excellence*", corrispondente al livello avanzato sopra citato.

Nel 2008 è stato pertanto redatto un nuovo documento di presentazione della Camera di Commercio secondo i parametri previsti dal modello EFQM ed è stata effettuata una valutazione da parte di tre esperti accreditati a livello europeo.

L'esito è stato positivo e l'Ente camerale ha ottenuto, con un punteggio nella fascia di 325-375 punti, il secondo livello di eccellenza europeo secondo il modello EFQM "*Recognised for Excellence*" (con assegnazione di tre stelle).

Si sottolinea che la Camera di Commercio di Treviso è stata la prima Camera di Commercio italiana a raggiungere questo importante risultato, ottenuto fino al 2008 solo da altre otto pubbliche amministrazioni in Italia.

In seguito alla realizzazione di nuovi interventi di miglioramento dei servizi forniti e delle attività realizzate in questi due ultimi anni, i vertici camerali hanno deciso di richiedere il rinnovo di tale riconoscimento, nei primi mesi del 2011 per valutare il livello di qualità totale raggiunto, ponendosi come obiettivo un punteggio di valutazione superiore del 10% a quello ottenuto nel 2008.

Lo scopo principale di questi percorsi non è certo quello della premialità fine a se stessa, ma è lo sforzo comune di tutta l'organizzazione per proseguire con costanza e nel tempo le azioni di miglioramento e di innovazione dei servizi, sia interni che esterni, che lo stesso modello EFQM propone per una qualsiasi azienda eccellente, sia pubblica che privata.

A tal fine è stata avviata, lo scorso mese di giugno 2010, una nuova autovalutazione, che sarà il punto di partenza per stilare il nuovo documento di presentazione sullo stato attuale dell'organizzazione camerale trevigiana e delle attività realizzate, secondo il modello EFQM ed i principi generali del *Total Quality Management*.

Si riepilogano di seguito i concetti fondamentali dell'eccellenza proposti a livello europeo:

- esercitare la *leadership* con visione, ispirazione e integrità;
- creare valore aggiunto per i clienti;
- ottenere risultati bilanciati;
- farsi carico delle responsabilità per un futuro sostenibile;
- costruire le *partnership*;
- favorire lo sviluppo di creatività e innovazione;
- ottenere il successo attraverso le persone;
- gestire per processi.

Così come ricordato in precedenza, il D. Lgs. n. 150/2009, cita l'uso di questi modelli europei come principali strumenti di miglioramento per la P.A. italiana.

Questa citazione rafforza l'impegno dell'Ente camerale nel proseguire il percorso intrapreso, già dal lontano 2003.

3. Identità

3.1 L'amministrazione "in cifre"

Si riportano di seguito, in estrema sintesi, alcuni dati significativi relativi all'organizzazione.

n. dipendenti a tempo indeterminato al 31.12.2009:	126
risorse economiche assegnate:	diritto annuale anno 2009: € 18.811.261,96 totale proventi anno 2009: € 24.103.558,23
n. di sedi distaccate:	4 (Ufficio bollatura e rilascio certificati di Piazza Giustiniani – Treviso; sede di Conegliano, sede di Montebelluna, sede di Castelfranco Veneto)
n. imprese (sedi legali) iscritte nel Registro Imprese al terzo trimestre 2010:	92.896.

3.2 Mandato istituzionale e Missione

La Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Treviso è un Ente Pubblico autonomo che opera per favorire lo sviluppo dell'economia provinciale, come previsto dalla L. n. 580/1993 "Riordino delle camere di commercio" e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, svolge le funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e dell'economia provinciale, nonché le funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese, affidatele dalla legge o delegate da altri enti superiori.

Le funzioni ed i compiti previsti dalla L. n. 580/1993, art. 2, sono relativi a:

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

- m) raccolta degli usi e delle consuetudini;
- n) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

Per la realizzazione dei propri compiti ed il raggiungimento dei propri scopi, l'Ente camerale può avvalersi di strutture di supporto e costituire Aziende speciali a cui poter affidare determinate funzioni istituzionali (le aziende speciali e le strutture collegate sono specificate al par. 2.1).

Premesso quanto previsto dalla legge, si riporta di seguito, in sintesi, la *Mission* della Camera di Commercio di Treviso, prevista nell'art. 31 dello statuto camerale.

“1. Ai sensi della legge ed in attuazione dell'art. 1 del presente Statuto, l'attività camerale nel suo complesso è rivolta allo sviluppo del sistema delle imprese della provincia di Treviso nell'ambito del progresso socio-economico locale.

2. Per il raggiungimento di questo scopo fondamentale, la Camera di Commercio si prefigge di:

- a. soddisfare le reali istanze riconosciute dall'ordinamento in merito ai servizi amministrativi di competenza, per una migliore regolamentazione degli scambi e dei mercati quale condizione necessaria allo sviluppo.*
- b. salvo ed impregiudicato il principio di legge secondo cui le Camere di Commercio svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese, avviare e sostenere un processo permanente di sviluppo incentrato sulla valorizzazione delle caratteristiche dell'economia provinciale, attraverso diversi e coordinati strumenti promozionali e di marketing territoriale così da garantire ricadute anche economiche commisurate sia al pluralismo partecipativo che alle comuni esigenze manifestate dal sistema delle imprese. Ciò pur nel rispetto della proporzionalità di rappresentanza espressa in seno al Consiglio dell'Ente da ogni singola componente economica.*
- c. adempiere alla propria missione nel rispetto del principio di sussidiarietà di cui all'art. 1 del presente Statuto e della propria posizione di terzietà rispetto agli altri attori del sistema economico locale.*
- d. favorire la partecipazione ed il coinvolgimento della comunità economica e dei consumatori nella definizione delle priorità e delle politiche, programmando una politica di sviluppo di sistema, per lo più trasversale rispetto ai settori economici, con l'obiettivo di sviluppare tutte le possibili sinergie tra il sistema delle imprese e l'ambiente di riferimento. In tale quadro può promuovere l'uso degli strumenti della programmazione negoziata e la realizzazione di accordi di programma.”*

La *Mission* dell'Ente viene poi tradotta nel programma pluriennale (che coincide con il periodo del mandato di attività), fissando le strategie ed i piani di attuazione degli obiettivi previsti.

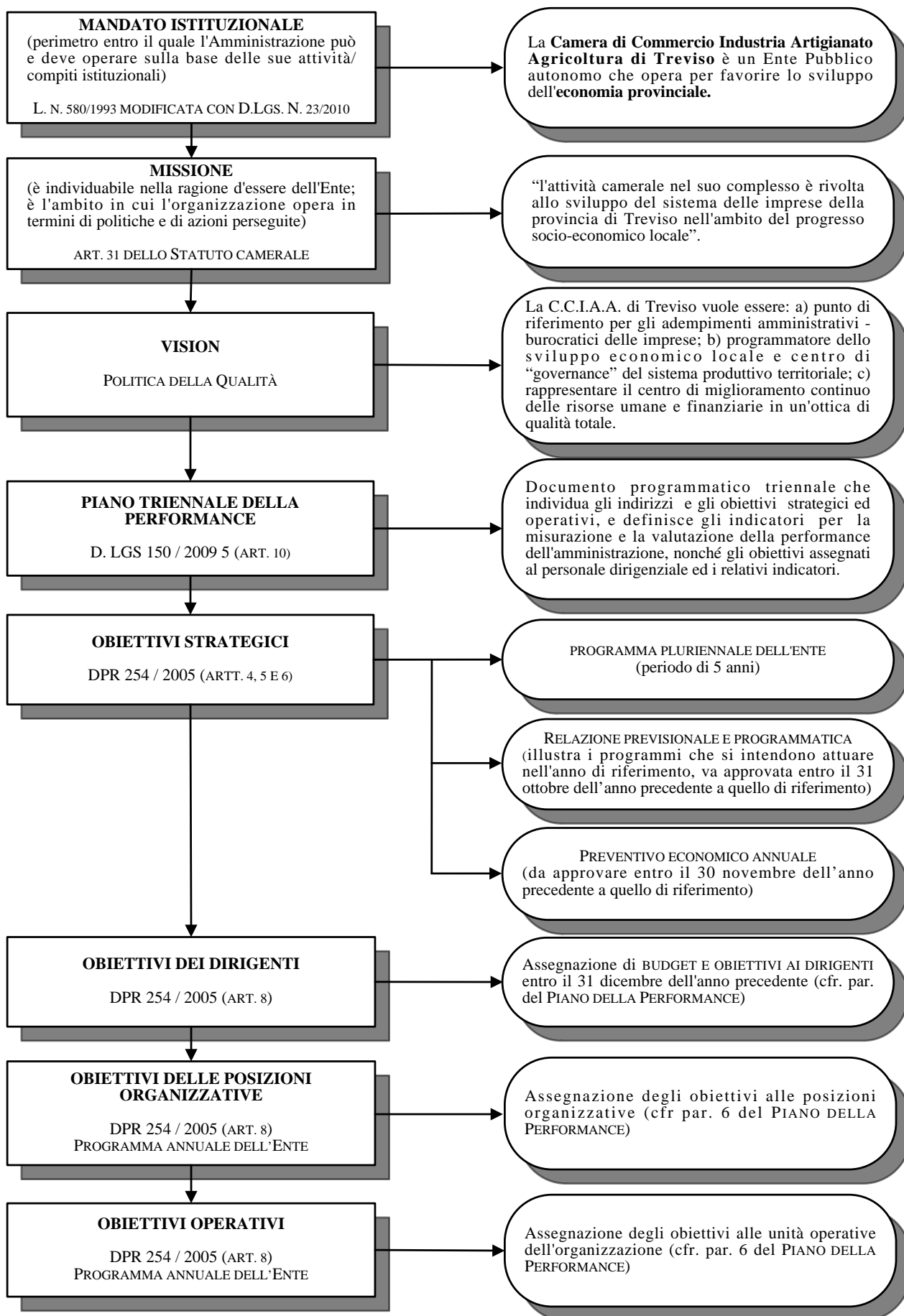
Il nuovo Programma Pluriennale 2011-2015 sarà redatto dai nuovi organi camerali nel corso dell'esercizio 2011, e successivamente, il presente Piano sarà adeguato alle nuove linee strategiche delineate.

3.3 Albero della *performance*

In questa sezione si riporta di seguito una mappa dei legami esistenti tra il mandato istituzionale, la *Mission*, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi, nonché i riferimenti normativi da cui hanno origine.

Nella pagina immediatamente successiva si riporta il Piano delle attività di programmazione e controllo di gestione della Camera di Commercio di Treviso, che illustra l'integrazione tra gli attuali sistemi di programmazione e controllo di gestione del D.P.R. n. 254/05 e del D. Lgs. n. 150/09 per il periodo compreso tra la fine dell'esercizio 2010 ed il 1° semestre dell'anno 2011.

ALBERO DELLA PERFORMANCE



Piano delle attività di programmazione e controllo di gestione della CCIAA di Treviso (DPR n. 254/2005 e D.Lgs. n. 150/2009)

ID	Nome attività	Inizio	Fine	2010				2011										
				Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu					
1	Monitoraggio intermedio obiettivi anno 2010, con eventuali revisioni / modifiche	01/09/2010	30/09/2010	█														
2	Monitoraggio intermedio indicatori e standard di qualità anno 2010	01/09/2010	30/09/2010	█														
3	Raccolta proposte obiettivi uffici per l'anno 2011	01/09/2010	30/09/2010	█														
4	Approvazione Relazione Previsionale e Programmatica anno 2011	01/10/2010	29/10/2010		█													
5	Approvazione Preventivo Economico anno 2011	01/11/2010	30/11/2010			█												
6	Approvazione budget e obiettivi dirigenti anno 2011	01/12/2010	31/12/2010				█											
7	Approvazione obiettivi posizioni organizzative anno 2011	03/01/2011	31/01/2011					█										
8	Approvazione programma annuale delle attività dell'Ente e obiettivi uffici anno 2011	03/01/2011	31/01/2011					█										
9	Approvazione indicatori ed altre iniziative da realizzare nell'anno 2011	03/01/2011	31/01/2011					█										
10	Approvazione Piano annuale della Performance con assegnazione obiettivi a dirigenti, posizioni organizzative e uffici per l'anno 2011	03/01/2011	31/01/2011					█										
11	Avvio monitoraggio indicatori e standard di qualità anno 2011	03/01/2011	31/01/2011					█										
12	Trasmissione del Piano della Performance anno 2011 alla CIVIT e al Ministero dell'Economia e delle Finanze	03/01/2011	31/01/2011					█										
13	Relazione e monitoraggio finale sulle attività e gli obiettivi realizzati nell'anno 2010 da dirigenti, posizioni organizzative	01/04/2011	29/04/2011									█						
14	Analisi finale risultati indicatori e standard di qualità anno 2010	01/04/2011	29/04/2011									█						
15	Approvazione bilancio d'esercizio anno 2010	01/04/2011	29/04/2011									█						
16	Valutazione dell'Organo Indipendente di Valutazione dei risultati dell'anno 2010	02/05/2011	31/05/2011											█				
17	Monitoraggio intermedio obiettivi anno 2011, con eventuali revisioni / modifiche	01/06/2011	30/06/2011															█
18	Monitoraggio intermedio indicatori e standard di qualità anno 2011	01/06/2011	30/06/2011															█
19	Approvazione del Rendiconto delle attività e obiettivi dell'anno 2010 di dirigenti, posizioni organizzative e uffici da parte della Giunta*	01/06/2011	30/06/2011															█

* La Relazione sulla *performance* dell'anno 2011 sarà approvata e, successivamente, inviata alla CIVIT e al Ministro dell'Economia e delle Finanze entro il 30 giugno 2012.

4. Analisi del contesto

In merito all'analisi del contesto esterno ed interno, si fa presente che essa è contenuta nella Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2011, già approvata. Per ulteriori approfondimenti si può fare riferimento al provvedimento consiliare n. 14 del 29.10.2010.

Per una migliore comprensione del presente Piano, si riporta integralmente, il paragrafo *“L'analisi del contesto e lo scenario di sviluppo economico”* della sopra richiamata Relazione Previsionale e Programmatica.

4.1 Analisi del contesto esterno

Dopo due anni di crisi severa, con flessioni a due cifre mai viste dal dopoguerra, e ai primi segnali di ripartenza del ciclo mondiale, la domanda di fondo che tormenta gli analisti e gli operatori riguarda il “passo” di risalita dell'economia: sul tempo necessario affinché il sistema – soprattutto il sistema industriale - possa recuperare il terreno perduto.

Il responso, a detta di molte fonti, sembra già scritto: a livello globale, almeno per i prossimi cinque anni la crescita sarà inferiore a quella degli ultimi dieci, con significativi differenziali di velocità fra economie avanzate ed economie emergenti. Inoltre, per tutto il 2011 continueranno ad esserci “code” sul fronte della disoccupazione – in particolare nei Paesi industrializzati – per effetto, in primis, di una sovracapacità produttiva di ordine strutturale rispetto ai tassi di assorbimento dei mercati post-recessione.

E' pur vero che, dalla primavera 2010, sono riapparsi alcuni, forti, indicatori positivi: soprattutto, è ripartita la domanda internazionale, come comprovato dai tassi di crescita del commercio mondiale (nel 2° trimestre la variazione tendenziale è stata del +25,8%), con riverberi positivi anche in Italia e in Veneto (nello stesso periodo la variazione tendenziale del commercio estero è stata, nei due territori, del +12,6% e del +11,7%).

Ma occorre avvertire che queste variazioni a due cifre, accolte certo a braccia aperte, sono in realtà frutto di un rimbalzo dell'economia, rispetto alle pesanti negatività registrate nel corso del 2009. Il rimbalzo è stato determinato dal ciclo delle scorte, che ormai si erano ridotte al lumicino (nell'area euro, fra marzo e giugno 2010, è stata proprio la produzione industriale di beni intermedi a crescere a ritmi più sostenuti, compresi fra il +12 e il +15% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente), e da alcuni investimenti non più procrastinabili, fattore che ha impattato favorevolmente anche sulla produzione di beni strumentali (il cui trend tendenziale annuo si è posizionato tra il +8 e il 9%, sempre in area euro, ma a partire da aprile).

Purtroppo è assai probabile che – come ben hanno intuito gli imprenditori trevigiani nel formulare i loro giudizi previsivi per il secondo semestre 2010 – questo risveglio del ciclo economico mondiale possa andare incontro, presto, ad una sua attenuazione, se non ad una sua inversione di tendenza. I segnali più evidenti si possono cogliere, a livello globale, dal PMI index statunitense (il sub-indicatore legato ai nuovi ordinativi scende di 13 punti da maggio ad agosto, passando da quota 65,7 a quota 53,1, appena sopra la soglia dell'espansione) e dal Baltic Dry Index, che già certifica per i mesi estivi un nuovo ampio flesso nei prezzi dei noli marittimi, senza trovare l'energia, nel mese di settembre, per tornare a crescere.

Anche le attese nei principali Paesi europei sono segnate dall'incertezza, con la sola eccezione della Germania, che sembra invece avere ingranato una marcia in più (il grado di utilizzo

impianti nelle industrie tedesche torna in prossimità all'80% distanziando di 13 punti la situazione italiana).

Guardando alla raccolta ordini in una prospettiva tendenziale, i segni restano positivi, ma in un quadro che impone cautela: tra gennaio e luglio 2010 gli ordini sono cresciuti del 17% nell'area euro, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente; si colloca nettamente sopra la media la Germania (+26,4%); si distinguono altri Paesi come Slovacchia (+29,7%), Olanda (+24,3%), Austria (+22,5%), oltre alle Repubbliche Baltiche e ad altri Paesi dell'Est Europa. Marciano a ritmi di recupero decisamente più bassi Italia (+11,5%: vuol dire che da inizio anno gli ordini sono cresciuti ad un tasso medio mensile di appena il +1,6%), Spagna (+11,1%) e Francia (+8,0%). La raccolta ordini risulta invece stazionaria o addirittura in negativo in Grecia, Portogallo e Irlanda.

Queste differenti performance fra Paesi, in questi primi trimestri di uscita dalla crisi, vanno peraltro contestualizzate all'interno delle più generali previsioni di rallentamento del commercio mondiale, formulate dal Fondo Monetario Internazionale: si attende infatti che i flussi d'interscambio globale, dopo il rimbalzo del +9% nel 2010, possano assestarsi al +6,3% nel 2011: ipotesi che, declinata per le economie avanzate, fa prefigurare una dinamica degli scambi appiattita al +4,6% per l'anno venturo.

E' evidente che con questa previsione non ci saranno tanti margini per premere sull'acceleratore.

Occorrerà dunque prepararsi a metabolizzare questa nuova prospettiva. Acquisita consapevolezza, tardivamente, che tutto ciò che si è visto di questa crisi è anche effetto di "troppa crescita" si dovrà per forza di cose cercare di convivere con questi più stretti margini di crescita quantitativa, non rinunciando peraltro a identificare nuovi percorsi di qualità dello sviluppo.

Sono questi nuovi percorsi di sviluppo, tutti da identificare ma forse già presenti sottotraccia nel territorio, che possono permettere al manifatturiero trevigiano, con il terziario avanzato a supporto, di esprimere – su nuove basi - il suo potenziale di innovazione e flessibilità.

Come già in passato sostenuto e praticato dallo stesso Ente camerale, sarà importante insistere nel ripensare le modalità stesse di rappresentazione della nostra economia, fuori dalla logica settoriale, per andare a cogliere le filiere, i raggruppamenti di attività più capaci di agganciare non solo nuovi mercati di sbocco (in senso geografico), ma soprattutto nuovi segmenti trainanti di domanda. Connessi ad esempio alle tecnologie per il risparmio energetico e le energie rinnovabili, alla bioedilizia, al medicale, ai nuovi bisogni sociali e di cultura, per citare sommariamente degli esempi.

Per non parlare della crescente domanda di beni di esperienza, categoria nella quale possono trovare opportuno riposizionamento i prodotti tipici del Made in Italy. Ma ripensando radicalmente sia le modalità di innesto di nuova conoscenza, rispetto al saper fare manifatturiero di base, sia le modalità di accreditamento sui mercati, per generare un più ampio ventaglio di attributi e servizi che possano davvero comunicare differenza sostanziale al consumatore.

Ciò risulta di particolare rilievo perché le priorità occupazionali generate da questa crisi possono trovare una risposta, nel breve, negli istituti a sostegno del reddito; ma nel medio/lungo periodo c'è necessità di formulare risposte più strutturali, comprese più in profondità le traiettorie di trasformazione del tessuto economico provinciale.

Dell'importanza e dell'interconnessione di questi due aspetti (emergenza occupazionale e nuova visione dello sviluppo) si può avere maggiore cognizione scorrendo i monitoraggi di Veneto Lavoro, che alla data in cui si redige questo documento sono aggiornati ai primi 8 mesi del 2010.

Da tali rilevazioni si evidenziano incrementi, anche esponenziali, delle situazioni di crisi aziendale, del ricorso alla cassa integrazione straordinaria, del numero dei lavoratori entrate nelle liste di mobilità; seppur timidi, invece, si rilevano opposti segnali per quanto riguarda il saldo fra assunzioni e cessazioni.

In questo scenario, il “cambiamento” più volte evocato nelle azioni camerali di questi ultimi anni, dovrà compiere un salto d’intensità e pervasività ulteriore. Non perdendo di vista le questioni legate alla coesione sociale: cercando di accompagnare quanti più possibile, nei limiti della *Mission* istituzionale, alla costruzione di nuove capacità di cambiamento.

Ma si è certi anche che la storia e l’evoluzione del sistema produttivo trevigiano sono ottimi presupposti per intraprendere nuove sfide e nuovi cicli di sviluppo.

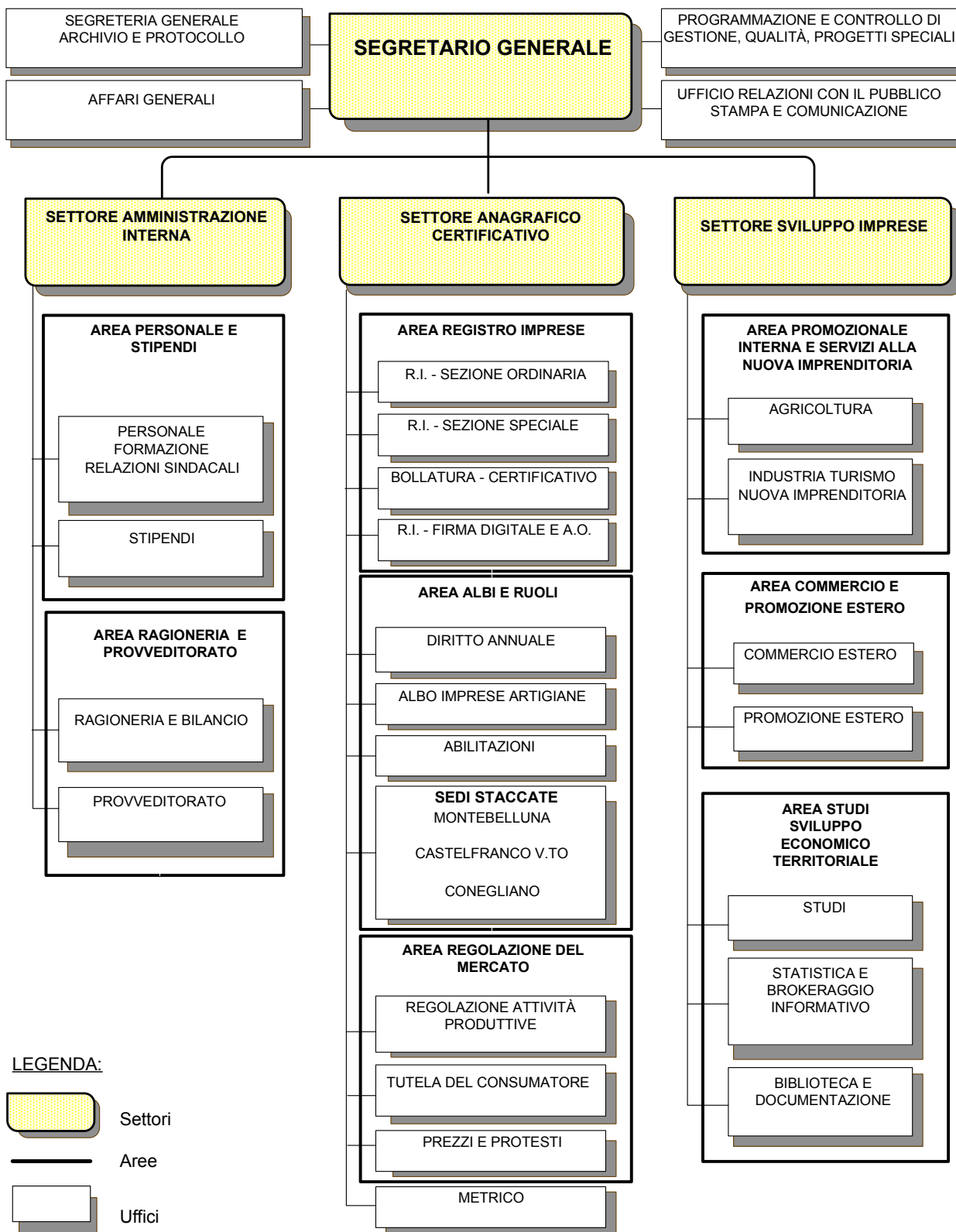
4.2 Analisi del contesto interno

Di seguito si riportano i principali dati relativamente a:

1. organizzazione: la dimensione “organizzazione” comprende l’articolazione dei servizi camerali con l’individuazione delle responsabilità (centri di responsabilità), e viene illustrata nel diagramma, nella pagina seguente;
2. risorse strumentali ed economiche;
3. risorse umane;
4. “salute finanziaria”.

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI CAMERALI

(ai fini dell'individuazione dei procedimenti e dei nominativi referenti per la qualità)



2) risorse strumentali ed economiche

I mezzi e le attrezzature di cui dispongono gli uffici amministrativi come tutti gli altri beni mobili di cui dispone la Camera di Commercio di Treviso, ai sensi dell'art. 39 del D.P.R. n. 254/05 (Regolamento concernente la disciplina patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio), sono soggetti ad inventario. Per ogni locale della Camera di Commercio è redatta una scheda contenente il numero distintivo del locale e l'elenco dei beni mobili contenuti al suo interno, con l'indicazione per ciascuno di essi del numero di inventario. La scheda è conservata presso il Provveditorato e aggiornata a seguito di ogni spostamento. Gli assegnatari dei beni hanno l'obbligo di informare tempestivamente il Provveditorato di ogni scomparsa, distruzione o manomissione dei beni mobili di cui sono assegnatari. Il Provveditorato aggiorna l'inventario attribuendo il numero d'inventario ai beni acquistati nel corso dell'anno ed almeno ogni 10 anni provvede alla ricognizione dei beni mobili. La cancellazione dall'inventario a seguito dell'alienazione o di altra causa è disposta dalla Giunta camerale.

Come previsto nella procedura P7_5B –“Manutenzione dei mezzi e delle attrezzature”, le modalità di manutenzione si distinguono in: 1) manutenzione programmata (ad esempio manutenzione dell'impianto elettrico, telefonico, degli ascensori, delle bollatrici, delle porte automatiche e della rete camerale); 2) interventi a guasto. Per l'attività di manutenzione con interventi a richiesta, la segnalazione del bisogno viene effettuata dalla Funzione interessata al Provveditore; la raccolta delle segnalazioni al Provveditore viene trasmessa, entro le 24 ore, al fornitore; il fornitore consegna al Provveditore la lista degli interventi effettuati, con la segnalazione di eventuali esiti negativi, entro le 24 ore dal completamento degli interventi stessi; il Provveditore valuta gli eventuali esiti negativi e predispone le conseguenti iniziative per la soluzione del problema. Tutte le comunicazioni connesse ai servizi di manutenzione avvengono normalmente e preferibilmente via e-mail, ferme le dovute informazioni, preventive e conclusive, al Dirigente. Riguardo agli interventi tecnici per le tecnologie informatiche, ciascun ufficio può segnalare la richiesta d'intervento al Provveditorato dove c'è un tecnico dedicato al presidio delle tecnologie informatiche camerali (*server*, postazioni di lavoro, stampanti, fotocopiatrici, ecc).

Nel corso degli anni la crescita informatica è stata rilevante, tanto che ad oggi sono stati raggiunti i seguenti obiettivi in termini di informatizzazione interna:

- 1) disponibilità di una Rete locale camerale (con 9 *server* che svolgono una molteplicità di funzioni quali la gestione degli accessi e degli utenti e delle abilitazioni relative, compiti di server di posta elettronica su base *Microsoft Exchange*, compiti di gestione della sicurezza, gestione antivirus su *server Exchange* e tutte le caselle di posta attestata, compiti di aggiornamento delle stazioni di lavoro camerali, compiti di distribuzione centralizzata ed automatizzata di *software standard* sulle stazioni di lavoro camerali, ecc) con possibilità di lavorare in rete con diverse opzioni di accesso in base alle funzioni svolte o in locale (residuale);
- 2) disponibilità di 168 postazioni PC (con un rapporto di circa 1 PC e mezzo per ogni dipendente), 162 postazioni telefoniche (ultima mappatura ad ottobre 2010);
- 3) disponibilità per ogni dipendente di un indirizzo di posta elettronica e collegamento ad internet;
- 4) abilitazione concessa ad alcuni uffici, oltre che all'ufficio Protocollo, per l'utilizzo del *software* “Prodigi” per la protocollazione dei documenti in uscita, mentre la protocollazione in entrata è in fase di sperimentazione;

5) disponibilità di dispositivi di firma digitale attribuiti dal Segretario Generale, ai Dirigenti ed ad alcuni uffici in base alle necessità delle attività degli stessi (ad es. per l'attività di deposito brevetti);

6) due portali *intranet* dedicati al veloce reperimento delle informazioni e riservati al personale dipendente. "EtaBeta" e "Archimede" sono diventati negli ultimi anni preziosi strumenti di lavoro quotidiano per il personale camerale;

telematizzazione dei servizi:

1) attualmente, i dipendenti del Registro Imprese attraverso la piattaforma "Telemaco" e "Scriba", gestite dalla società informatica del sistema camerale Infocamere s.c.p.a., effettuano l'istruttoria e l'evasione delle pratiche a seguito della trasmissione telematica degli atti, nonché la stampa di visure e certificati camerale e di atti archiviati otticamente. L'abolizione totale del sistema cartaceo per il Registro Imprese ha portato diversi vantaggi sia interni che esterni quali: razionalizzazione del processo, eliminazione degli archivi cartacei e potenziamento degli archivi informatici e la loro messa in sicurezza, eliminazione delle operazioni di caricamento dati, servizi di archiviazione e conservazione dei documenti informatici (immutabilità nel tempo del contenuto e struttura del documento), eliminazione delle code agli sportelli e ampliamento dell'orario di ricezione pratiche per l'utenza da 6 a 24 ore (possibilità di spedire le pratiche 24 ore su 24);

2) l'utilizzo dei vari canali di comunicazione, anche quelli già sviluppati nel corso del 2010, potrà consentire di raggiungere una sempre più vasta platea di soggetti interessati, che potranno ottenere chiare indicazioni per minimizzare l'impegno correlato ai vari adempimenti amministrativi. Ciò anche in considerazione del fatto che il 2011 si presenta come il secondo anno in cui sono diventate operative le importanti modifiche ai procedimenti amministrativi di competenza della Camera di Commercio. Infatti l'introduzione della "Comunicazione Unica", obbligatoria dal 1° aprile 2010 ed ancora in via di continui aggiustamenti sia informatici, che regolamentari, da un lato consente alle imprese di dialogare con più Amministrazioni (INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate e Camere di Commercio) attraverso un unico canale informatico agganciato al Registro Imprese, dall'altro impone però agli uffici camerale la necessità di potenziare innanzitutto le proprie professionalità, come pure l'organizzazione del processo lavorativo ed i rapporti con i diversi enti coinvolti nella nuova procedura.

Si ricorda che la Comunicazione Unica d'Impresa è una collezione di file strutturata in:

- un documento contenente i dati sul richiedente, l'oggetto della comunicazione ed il riepilogo delle richieste ai diversi enti;
- i moduli per il Registro delle Imprese;
- i moduli per l'Agenzia delle Entrate;
- i moduli INPS;
- i moduli INAIL.

La nuova procedura telematica prevede l'utilizzo di un *software* gratuito, denominato "ComUnica Impresa" che guida l'utente nella compilazione della Comunicazione Unica per la nascita d'Impresa (e per le successive variazioni e cancellazione). Questa comunicazione è valida ai fini fiscali, previdenziali ed assicurativi. La Comunicazione Unica dev'essere inoltrata, utilizzando esclusivamente la firma digitale, all'Ufficio del Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di competenza, che provvederà ad inoltrarla a sua volta, attraverso automatismi informatici, agli altri Enti interessati (Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL).

A tale strumento si affiancherà, come si diceva, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, anch'esso impostato su piattaforma informatica: si tratterà di definire le modalità di

applicazione concreta, l'interrelazione tra i due adempimenti ed il rapporto tra l'Ente ed i Comuni della provincia, titolari "*in primis*" del SUAP.

Seppur quindi bisognerà continuare a dare impulso ad una progressiva informatizzazione di tutte le attività camerali, a fronte degli indirizzi governativi per tutta la Pubblica Amministrazione, non ultimo il Codice per l'Amministrazione Digitale e le Direttive del Ministero per la P.A. e l'innovazione, è innegabile che per l'utenza l'approccio culturale al contatto fisico con l'istituzione è ancora sentito e per questo non deve essere trascurato. In particolar modo per l'utenza non professionale che accede ai diversi servizi delle tre sedi distaccate di Conegliano, Montebelluna e Castelfranco.

L'esperienza di questi anni ha confermato che, a fronte di una preventiva informazione corretta e puntuale, sia di carattere prettamente giuridico amministrativo che procedurale, diminuisce sensibilmente l'incidenza delle pratiche irregolari, con reciproci benefici tanto per l'Ente che per gli utenti. Si proseguirà quindi nella predisposizione e nell'aggiornamento di tutti quei documenti, guide, manuali, moduli e quant'altro, che resi disponibili e consultabili tramite il sito camerale, consentano agli interessati di conoscere contenuti e modalità per la presentazione delle varie pratiche ai diversi uffici. Le metodologie introdotte dal Sistema di Gestione della Qualità aiutano in questo senso e rispondono anche alle nuove prescrizioni normative in materia;

3) numerosi sono i *software* realizzati per l'utenza o in uso da parte del personale, per una migliore informatizzazione dell'Ente; si citano ad esempio: il Borsellino elettronico, la Biblioteca on-line, il Cedolino elettronico, il sistema informatico di gestione delle presenze del personale, il Sistema di iscrizione agli eventi on-line, ecc.;

4) l'Ente è dotato di un sito istituzionale a cui vi sono collegati altri siti come ad esempio quello di Treviso Tecnologia (www.tvtecnologia.it), CSR Treviso (www.csrtreviso.it), Treviso System Online (www.trevisosystem-online.com) e Webdieci (www.webdieci.com).

3) risorse umane (v. infra)

Nella pagina seguente è inserita una tabella che riassume alcuni dati relativi al personale dipendente dell'Ente camerale.

Indicatori (*)														
2.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi														
	30-34 anni		35-39 anni		40-44 anni		45-49 anni		50-54 anni		55-59 anni		60-64 anni	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Classi di età del personale (anni)	3	3	4	17	8	28	5	16	13	8	7	11	3	
classi di età dei dirigenti (anni)							2	1						
Tasso di crescita unità di personale negli anni (2009 su 2008)	-2,33%													
% di dipendenti in possesso di laurea	30,16%													
% di dirigenti in possesso di laurea	100%													
Ore di formazione (media per dipendente)	13,04													
Turnover del personale	4,76%													
Costi di formazione/spese del personale	1,15%													
2.2 Analisi Benessere organizzativo														
Tasso di dimissioni premature	0													
Tasso di richieste di trasferimento	1,59%													
Tasso di infortuni	0													
Stipendio medio lordo percepito dai dipendenti (inclusi i dirigenti e al netto di indennità e retribuzioni di risultato e produttività)	€ 24.489,60													
% di personale assunto a tempo indeterminato	93,36%													
2.3 Analisi di genere														
% di dirigenti donne	33,33%													
% di donne rispetto al totale del personale (**)	67,24%													
% di personale donna assunto a tempo indeterminato (***)	65,87%													
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	vedi classe età dei dipendenti													
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	32,53%													

Note:

(*) fonte dati: Conto annuale, anno 2009 (nelle elaborazioni sono considerati anche i Dirigenti)

(**) considerato il personale a tempo indeterminato e determinato, inclusa la dirigenza, al 31.12.2009

(***) rapporto calcolato considerando il solo personale a tempo indeterminato, inclusa la dirigenza

4) “salute finanziaria”

Dal 2007 l’Ente camerale ha adottato una contabilità esclusivamente economico patrimoniale in luogo della contabilità integrata che è comunque fondata su alcuni principi fondamentali della contabilità finanziaria, quale il pareggio di bilancio e la costante commisurazione, nel corso dell’esercizio, delle spese con le risorse disponibili nel quadro di una politica di programmazione degli enti camerali, in armonia con quanto previsto dalla L. n. 580/93. La gestione delle risorse finanziarie, così come previsto dal regolamento di contabilità D.P.R. n. 254/05, avviene attraverso tre fasi: 1) stesura della Relazione Previsionale e Programmatica, che aggiorna annualmente il programma pluriennale, nella quale si illustrano i programmi che si intendono attuare, le finalità che si intendono perseguire e le risorse da destinare; 2) stesura del preventivo economico con la connessa relazione illustrativa del preventivo dove vengono indicate le fonti di copertura del piano degli investimenti; 3) redazione del Budget direzionale ed approvazione da parte della Giunta che formalizza il passaggio degli obiettivi al Segretario Generale, il quale con formale provvedimento assegna ai Dirigenti la competenza in ordine all’utilizzo delle risorse in esso previste.

Sempre dal 2007 sono stati costruiti alcuni indicatori economici con dei valori “obiettivo”, che l’Ente camerale ha adottato nella Relazione sulla gestione (ex. art. 24 del D.P.R. n. 254/05) come un valido cruscotto direzionale per monitorare i principali valori di bilancio.

Si riportano quindi di seguito i principali indici economici monitorati dall’organizzazione camerale:

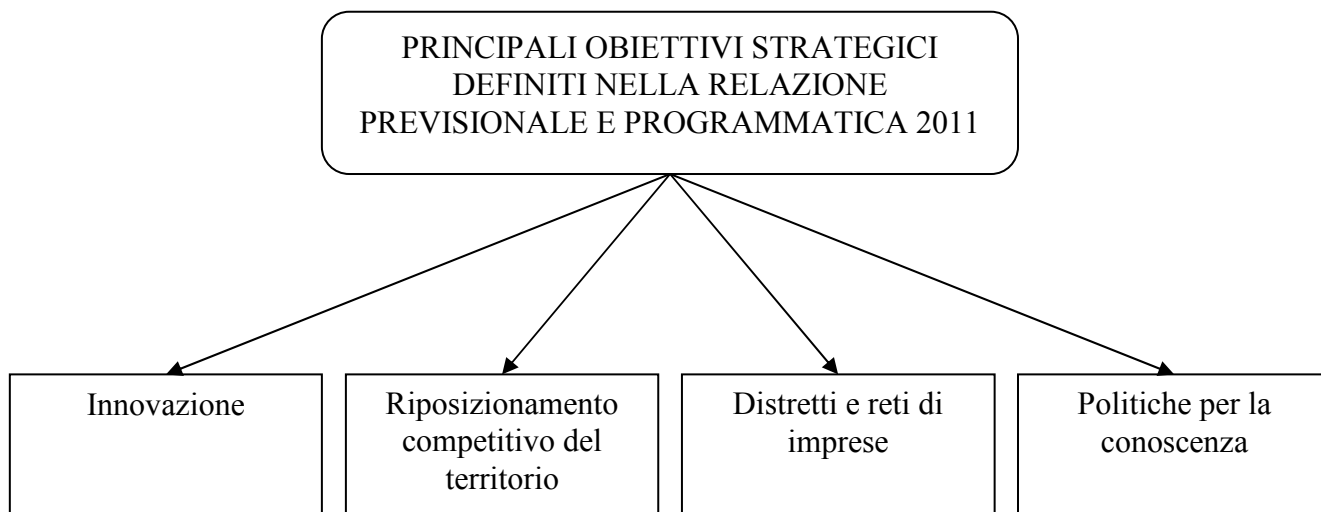
		INDICI ECONOMICI			
		valore ideale	2009	2008	2007
Indice lordo di copertura =	proventi correnti	>1,1	1,051	1,025	0,874
	oneri correnti				
Indice di rigidità gestionale =	oneri correnti (esclusi gli oneri per iniziative promozionali)	<0,75	0,531	0,583	0,580
	proventi correnti				
Indice di copertura delle spese del personale =	oneri per il personale	<0,4	0,231	0,223	0,269
	proventi correnti				
Indice di copertura delle spese di funzionamento =	oneri di funzionamento (escluse le quote associative)	<0,25	0,164	0,186	0,190
	proventi correnti				
Indice di copertura delle spese promozionali =	oneri per iniziative (interventi economici + quote associative + fondi rischi ed oneri dal 2007)	>0,25	0,421	0,393	0,564
	proventi correnti				
Indice di capacità di riscossione del diritto annuale =	diritto annuale riscosso + crediti esigibili	0,894	0,906	0,949	
	diritto annuale di competenza				

5. Obiettivi strategici

Nel presente Piano, per obiettivi strategici si intendono gli obiettivi di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese degli *stakeholder*, programmati su base triennale ed aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'amministrazione.

Si illustrano di seguito gli obiettivi strategici dell'Ente camerale individuati con l'approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2011.

Ovviamente, tali linee strategiche saranno opportunamente integrate con quelle che emergeranno dal nuovo Programma Pluriennale 2011-2015 dell'Ente camerale, che sarà definito entro il corrente esercizio 2011.

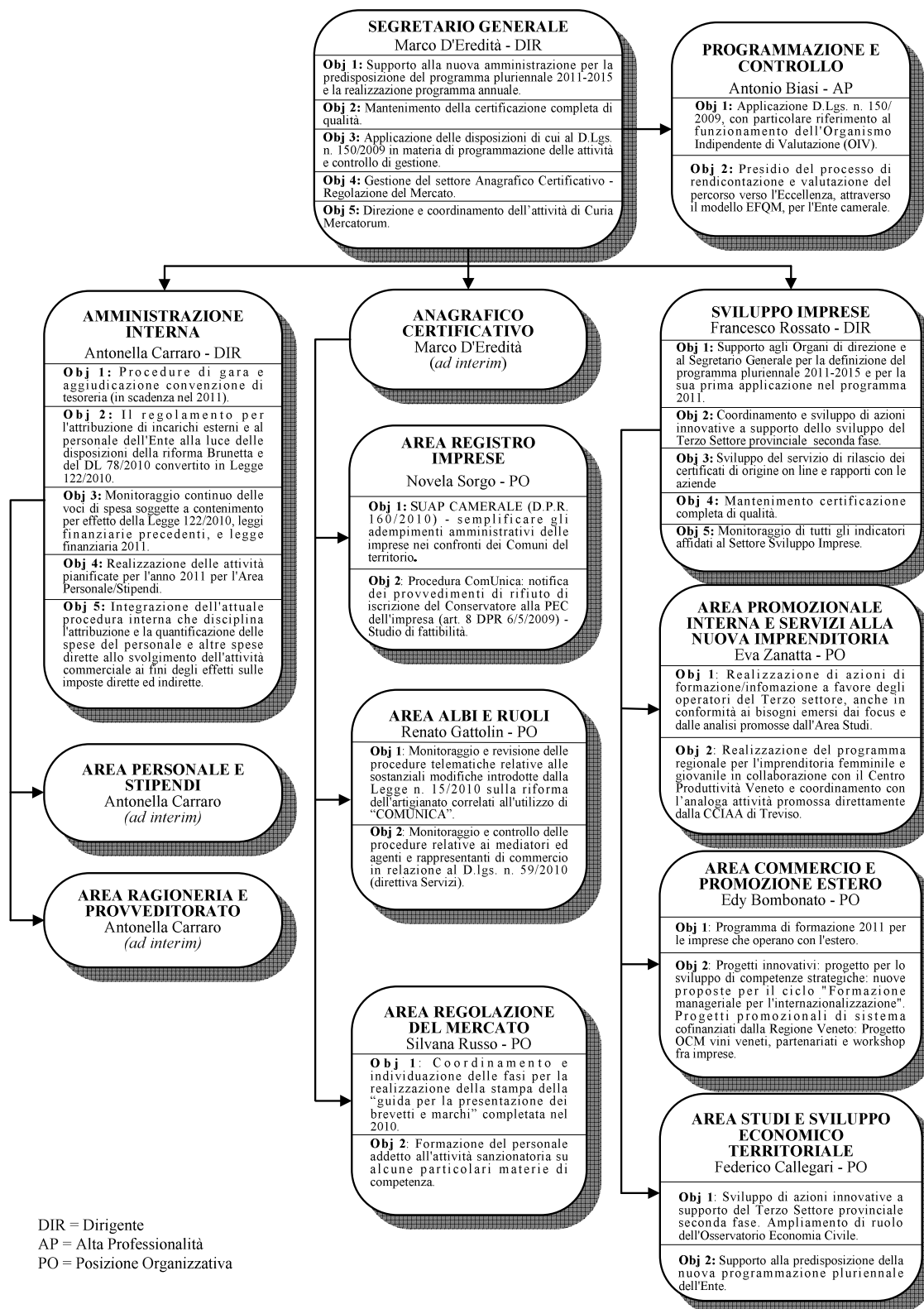


6. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

6.1 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed ai titolari di posizioni organizzative

Attraverso singole schede di assegnazione obiettivi ed indicatori (cfr. allegati tecnici), le linee strategiche definite in precedenza sono state quindi assegnate ai rispettivi Dirigenti e titolari di posizioni organizzative, per la loro realizzazione nel corso dell'anno 2011.

Si riporta di seguito una mappa illustrativa degli obiettivi assegnati ai singoli Dirigenti e ai titolari di posizioni organizzative.



DIR = Dirigente
AP = Alta Professionalità
PO = Posizione Organizzativa

Revisione 1: del 20.5.2011 con delibera n. 102 del 20.5.2011 sono stati revisionati gli obiettivi del Dirigente Settore Sviluppo Imprese e con determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011 sono stati revisionati gli obiettivi della Posizione Organizzativa Area Promozionale Interna e Servizi alla nuova imprenditoria

Revisione 2: del 30.6.2011 con determinazione del Segretario Generale n. 88 del 23.6.2011 sono stati revisionati gli obiettivi della Posizione Organizzativa Area Registro Imprese

Revisione 3: del 29.7.2011 con determinazione del Segretario Generale n. 97 del 25.07.2011 sono stati assegnati all'Alta Professionalità "Programmazione e Controllo" gli obiettivi di pianificazione per l'esercizio 2011

6.2 Obiettivi operativi assegnati agli uffici dell'Ente

Per completare l'albero della performance (cfr. par. 3.3 precedente) si rende ora necessario esplicitare che, per ogni ufficio dell'Ente camerale, sono stati individuati gli obiettivi operativi con la seguente metodologia:

1. almeno due obiettivi di mantenimento e qualità;
2. almeno due obiettivi di miglioramento e innovazione;
3. almeno un indicatore termometro.

Entrambi gli obiettivi possono essere collegati in modo "trasversale" tra più uffici dell'Ente, per una loro migliore realizzazione ed una più efficace gestione del personale dipendente coinvolto.

Ai fini del presente Piano triennale della Performance, bisogna aggiungere ed evidenziare che gli uffici dell'Ente, salvo le necessarie modifiche e/o integrazioni, che interverranno in corso d'anno, avranno cura di realizzare:

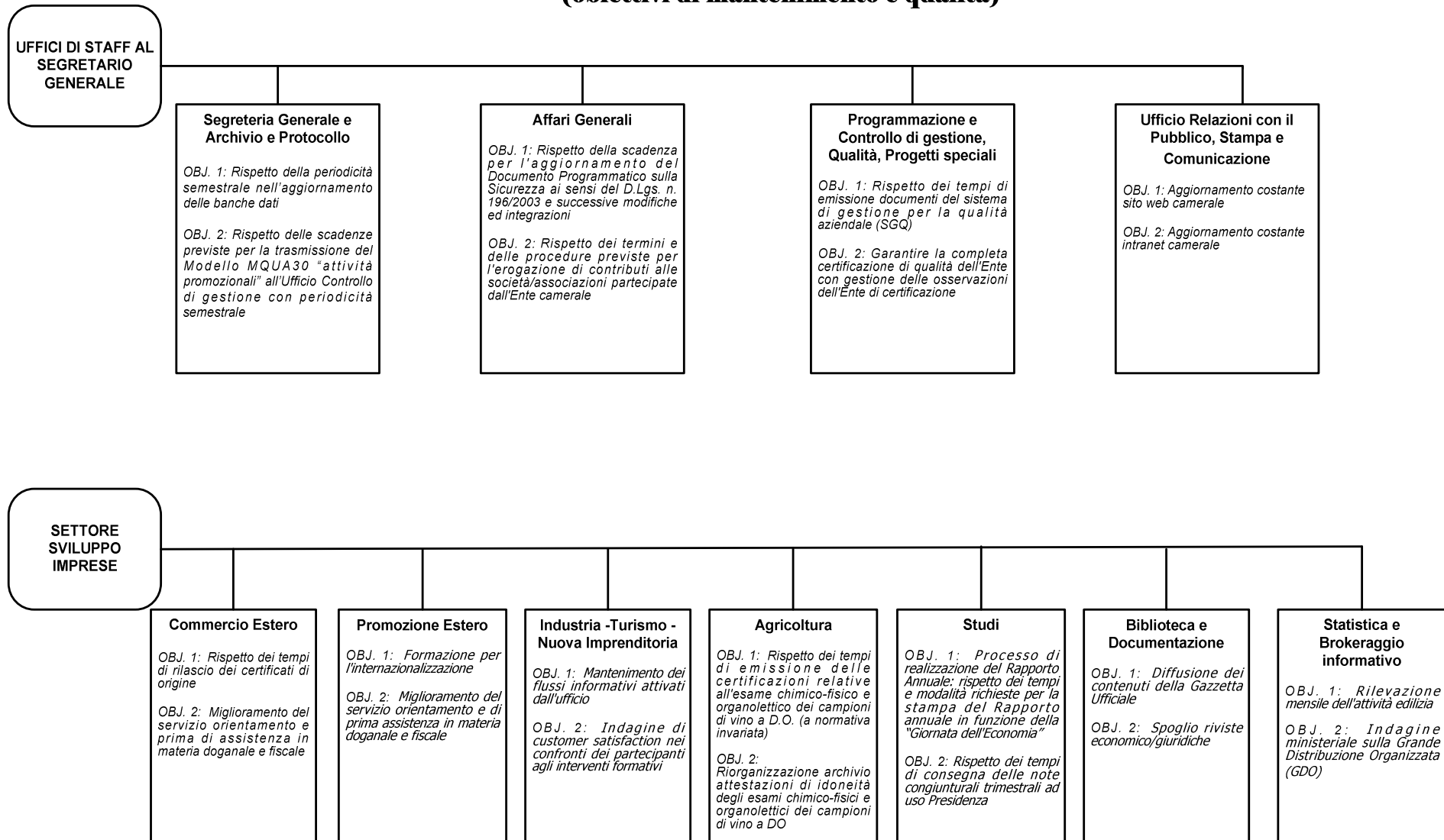
- nell'arco triennale gli obiettivi di mantenimento e qualità, che si riferiscono ai principali servizi operativi svolti ed a quelli con maggiore impatto per l'utenza (cfr. diagramma pagina seguente);
- nell'arco dell'anno 2011 gli obiettivi di miglioramento e innovazione che si riferiscono a progetti speciali, con impatto annuale o al massimo biennale e che nel corso del triennio saranno opportunamente rivisti nella fase iniziale di programmazione.

Gli indicatori "termometro" valorizzano alcuni indici di particolare importanza per gli uffici e permettono un monitoraggio costante dei servizi di riferimento.

Gli obiettivi operativi che si esplicitano nella distinzione sopra richiamata sono riportati nell'allegato tecnico n. 8.3.

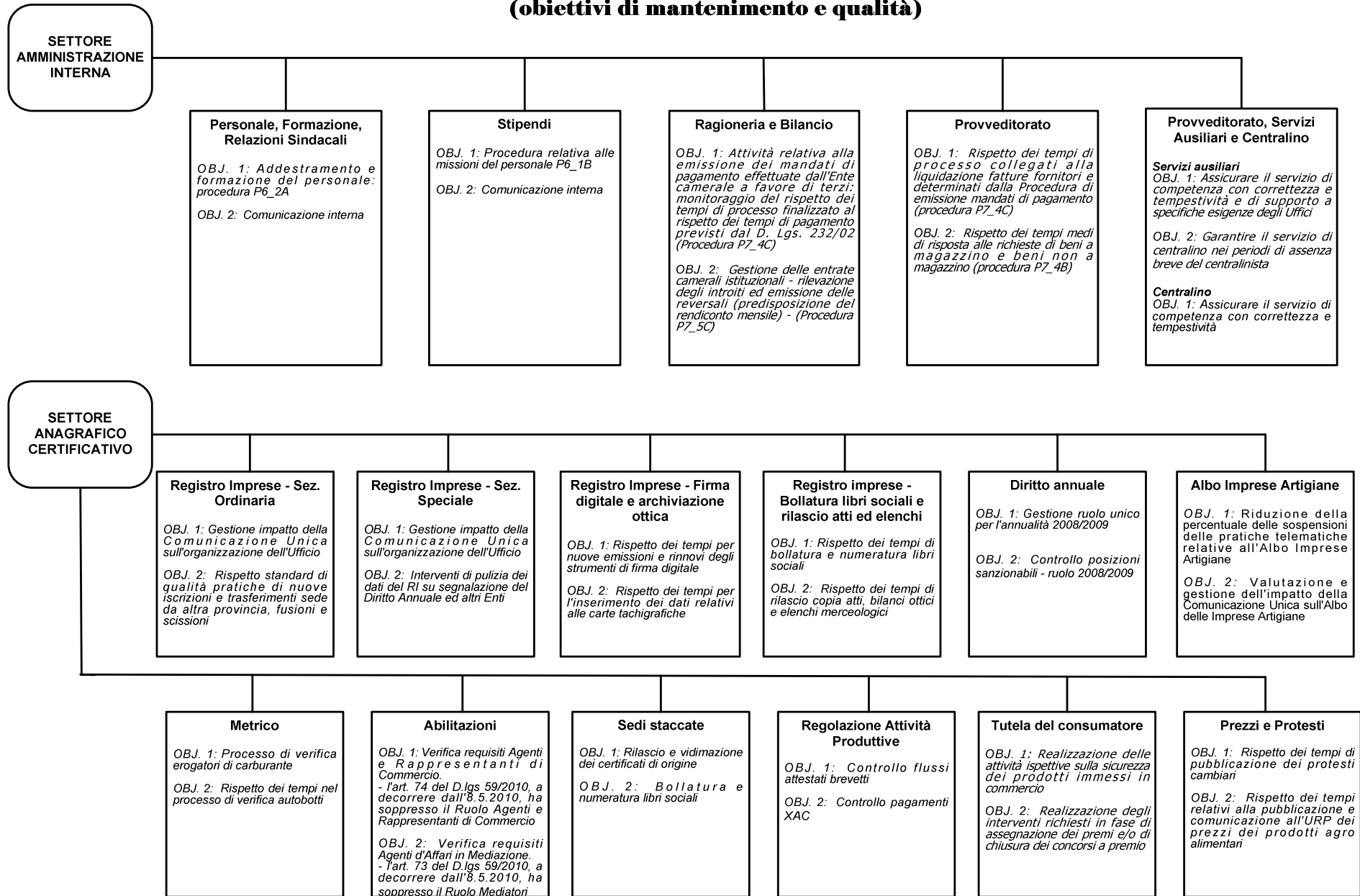
Si riporta di seguito il diagramma che illustra gli obiettivi di mantenimento e qualità relativi alla programmazione triennale degli uffici, in quanto aventi valore strategico per l'Ente camerale e valenza pluriennale. Fermo restando la possibilità che vengano opportunamente adeguati e riaggiornati, secondo le linee strategiche contenute nel nuovo Programma Pluriennale 2011-2015 dell'Ente camerale, che sarà definito entro il corrente esercizio 2011.

Piano triennale della Performance (obiettivi di mantenimento e qualità)



Revisione 1 del 20.5.2011 con determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011 sono stati revisionati gli obiettivi di mantenimento e qualità dell'Ufficio Agricoltura

Piano triennale della Performance (obiettivi di mantenimento e qualità)



7. Il processo seguito e le azioni di miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

	FASE DEL PROCESSO	SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE ALLE FASI	ARCO TEMPORALE (MESI)												
				2010												2011
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1
1	Definizione dell'identità dell'organizzazione	SG, Ufficio CTRL	36													
2	Analisi del contesto esterno ed interno	SG, Dirigenti Area Studi, Ufficio CTRL, Ufficio del PERS	72													
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	SG, Dirigenti Ufficio CTRL, Responsabili Area	144													
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	Giunta SG, Dirigenti, Responsabili Area, Responsabili uffici, Ufficio CTRL	180													
5	Comunicazione del piano all'interno ed all'esterno	Ufficio CTRL, Ufficio URP	36													

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Con l'approvazione del Budget direzionale 2011, la Giunta camerale ha assegnato le adeguate risorse economiche ai Dirigenti dell'Ente per la realizzazione degli obiettivi e dei programmi previsti nel presente Piano della *performance* per l'esercizio 2011 (cfr. provv. di Giunta camerale n. 190 del 20.12.2010).

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance

Per contribuire ad assicurare il successo dell'organizzazione e la soddisfazione delle parti interessate, la direzione camerale sta cercando di creare una cultura che coinvolga il personale nella ricerca di opportunità per migliorare le prestazioni dei processi, delle attività e dei servizi forniti.

Questo può essere ottenuto attraverso le seguenti attività:

- stabilire gli obiettivi per il personale, per i progetti e per l'organizzazione;
- il confronto con quanto di meglio esiste sul mercato ("*benchmarking*") in termini di prestazioni e con le pratiche migliori ("*best practices*");
- i riconoscimenti e i compensi per il conseguimento di miglioramenti;
- avviare degli schemi per suggerimenti e proposte, che prevedano una tempestiva reazione da parte della direzione camerale.

Per impostare una struttura per le attività di miglioramento, l'alta direzione dell'Ente sta cercando di continuare un processo, per il miglioramento continuo, che possa essere applicato ai processi ed

alle attività di realizzazione e di supporto. Per assicurare l'efficacia e l'efficienza dei processi di miglioramento, saranno presi in esame i processi di realizzazione e di supporto in termini di:

- efficacia (come rispondenza dei risultati ai requisiti);
- efficienza (come risorse impegnate per unità di tempo e di denaro);
- effetti esterni (come modifiche a leggi e regolamenti);
- debolezze potenziali (come mancanza di capacità e di coerenza);
- opportunità per adottare metodi migliori;
- controllo delle modifiche, pianificate e non;
- misurazione dei benefici previsti.

Il processo di miglioramento continuo è utilizzato come uno strumento per migliorare l'efficacia e l'efficienza interna dell'organizzazione e per migliorare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

La direzione sostiene i miglioramenti sia se apportati a piccoli passi, in maniera continua, nel corso dei processi, sia se impostati sulla base di progetti strategici innovativi, al fine di ottenere il massimo beneficio per l'organizzazione e le parti interessate.

Inoltre l'Ente camerale, come già accennato in premessa, continua nell'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2008 e trae spunto per le azioni di miglioramento dalla recente norma UNI EN ISO 9004:2008.

Nel corso del 2011 inoltre le *performance* organizzative generali saranno oggetto di un'apposita visita ispettiva di terza parte per ottenere il rinnovo del 2° livello di eccellenza "*Recognized for Excellence*" secondo il modello EFQM, per proseguire il percorso virtuoso di miglioramento continuo in ambito di *Total Quality Management*, avviato già dal lontano 2003 e consolidato nel tempo fino ad oggi.

8. Allegati tecnici

Gli allegati tecnici costituiscono parte integrante del Piano ed hanno due funzioni principali:

- a) facilitare l'elaborazione del Piano fornendo gli strumenti di supporto alla redazione dello stesso;
- b) alleggerire il Piano da contenuti di natura tecnica che, pur necessari ai fini di una trasparenza totale sugli andamenti gestionali, potrebbero comprometterne l'immediata comprensibilità ed intelligibilità.

I seguenti allegati tecnici derivano dall'attuale sistema di programmazione dell'Ente camerale e sono stati approvati dalla Giunta camerale con appositi provvedimenti amministrativi. Si fornisce l'elenco dettagliato degli allegati tecnici del presente Piano:

8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2011

8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2011

8.3 Obiettivi degli uffici anno 2011

8.4 Indicatori degli uffici anno 2011

ALLEGATI TECNICI

8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2011

8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2011

8.3 Obiettivi degli uffici anno 2011

8.4 Indicatori degli uffici anno 2011



Camera di Commercio
Treviso

ALLEGATO TECNICO AL PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2011

(approvati con provvedimento di Giunta camerale n. 190 del 20.12.2010)

1) per il Dirigente del Settore Sviluppo Imprese gli obiettivi sono stati revisionati con delibera di Giunta n. 102 del 20.5.2011

Valutazione dei risultati dei Dirigenti

Valutato: dott. Marco D'Eredità

Posizione ricoperta: Segretario Generale

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 7

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso
B1
“Obiettivi di pianificazione”**

<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Punteggio attribuito¹</i>					
Supporto alla nuova amministrazione per la predisposizione del programma pluriennale 2011-2015 e la realizzazione programma annuale	Piena e tempestiva realizzazione dei programmi a più elevato impatto strategico (servizi alle imprese, internazionalizzazione, formazione, comunicazione interna, accesso al credito)	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Mantenimento della certificazione completa di qualità	Mantenimento del sistema di gestione per la qualità	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Applicazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 150/2009 in materia di programmazione delle attività e controllo di gestione	Adeguamento dell'attuale impostazione in materia di programmazione e controllo, coordinando le attività dei vari uffici coinvolti, alle nuove disposizioni in materia, per la definizione a regime per il 2012	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Gestione del settore Anagrafico Certificativo – Regolazione del Mercato	Messa in atto delle azioni e delle risorse necessarie per la realizzazione dei progetti affidati al Settore e tempestivo adeguamento alle novità legislative programmate	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Direzione e coordinamento dell'attività di Curia Mercatorum	Messa in atto delle azioni e delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi ed alla realizzazione dei progetti affidati	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento degli obiettivi:

1= da 0 a 24

2= da 25 a 49

3= da 50 a 74

4= da 75 a 90

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

**B2
“Prestazioni di servizio”**

Tipo di servizio	Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)	Punteggio attribuito²					
Rigidità gestionale	Oneri gestione corrente (al netto di oneri di promozione economica)/ proventi gestione corrente Obiettivo: valore in linea con quello del 2010	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Rilevanza degli interventi di promozione economica	Oneri di promozione economica/ proventi gestione corrente Obiettivo: valore in linea con quello del 2010 in relazione all'andamento dei proventi per D.A.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Incidenza spese del personale	Oneri personale a tempo indeterminato/ proventi gestione corrente Obiettivo: entro il limite del 30% al netto di eventuali aumenti contrattuali	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Equilibrio dimensionale	(Personale in servizio/ n. imprese attive) X 1.000 Obiettivo: entro il limite di 2	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
	Obiettivo cumulato dei due precedenti indici: entro il limite di 41 (v. D.M. 8/02/2006, salvo modifiche legge finanziaria per l'anno 2011)	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

- 1= per niente soddisfacente
- 2= poco soddisfacente
- 3= discreto
- 4= soddisfacente
- 5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p>Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i></p>	<p>Identifica, propone e attua modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Autonomia ed iniziativa: <i>"E' la capacità di agire in modo autonomo e imprenditivo assumendosi pienamente le responsabilità di ruolo"</i></p>	<p>Coglie opportunità e previene minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e sa agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	<p>Valuta le conseguenze di programmi / soluzioni alternative e sa scegliere definendo delle priorità.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Svolge il proprio lavoro verificando il grado di raggiungimento dei suoi obiettivi; segnala la possibilità che si verifichino degli impedimenti e sa formulare proposte alternative per evitarli.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Programma e organizza il proprio lavoro definendo step intermedi e modalità di attuazione; in caso di imprevisti di natura operativa sa trovare modi alternativi per raggiungere il proprio obiettivo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p style="text-align: center;">Organizzazione: <i>"E' la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i></p>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività del settore in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p style="text-align: center;">Flessibilità: <i>"E' la capacità di modificare il proprio comportamento sulla base di esigenze lavorative specifiche"</i></p>	Lavora efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Interpreta le procedure e le normative di riferimento alla luce delle esigenze del cliente esterno/ interno.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p style="text-align: center;">Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i></p>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p style="text-align: center;">Motivazione dei collaboratori: <i>"E' la capacità di valutare, incentivare e migliorare le capacità professionali e manageriali dei propri collaboratori; è inoltre la capacità di attivare risorse e mobilitare energie"</i></p>	Identifica punti di forza e di debolezza dei collaboratori e definisce azioni per il loro sviluppo e per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	Coinvolge le risorse nel lavoro, sa attivarne il contributo e monitorare, se richiesto, la loro crescita professionale.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Sa individuare le necessità di sviluppo professionale e i fabbisogni formativi.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito ²					
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

2 I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....
.....
.....
.....
.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Il Presidente dell'Ente (firma):

Valutazione dei risultati dei Dirigenti

Valutato: Francesco Rossato

Posizione ricoperta: Dirigente Settore Sviluppo Imprese

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 7

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Supporto agli Organi di direzione e al Segretario Generale per la definizione del programma pluriennale 2011-2015 e per la sua prima applicazione nel programma 2011, in particolare per le parti di competenza del Settore Sviluppo Imprese	Piena e tempestiva attuazione delle azioni di competenza e svolgimento dei servizi connessi all'anno 2011, con particolare riferimento ai servizi per le imprese e l'internazionalizzazione	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Coordinamento e sviluppo di azioni innovative a supporto dello sviluppo del Terzo Settore provinciale – seconda fase	Messa in atto delle iniziative per la realizzazione dell'obiettivo indicato, in particolare mediante il rafforzamento dell'integrazione delle Aree coinvolte, la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e di crescita a favore del Settore di cui si tratta e il compimento di ulteriori servizi informativi/formativi	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Sviluppo del servizio di rilascio dei certificati di origine on line e rapporti con le aziende	Coordinamento e impulso di tutte le azioni per la realizzazione dell'obiettivo indicato, in particolare per l'attivazione dell'innovativo servizio a favore delle aziende e la messa a regime dal 1° ottobre	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Mantenimento certificazione completa di qualità	Messa in atto delle azioni e delle risorse necessarie al mantenimento del sistema di gestione per la qualità	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Monitoraggio di tutti gli indicatori affidati al Settore Sviluppo Imprese	Messa in atto delle azioni e delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e alla realizzazione dei progetti affidati al Settore	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento degli obiettivi:

1= da 0 a 24

2= da 25 a 49

3= da 50 a 74

4= da 75 a 90

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

**B2
“Prestazioni di servizio”**

Tipo di servizio	Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)	Punteggio attribuito²					
Grado di realizzazione delle iniziative dirette camerali di competenza del programma promozionale (efficacia)	<p align="center"><u>Totale Oneri sostenuti</u> <u>Stanziamiento</u> <u>di budget assestato</u></p> <p>Obiettivo: valore in linea con quello del 2010</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Costo dell'attività del settore (efficienza)	<p align="center"><u>Costo settore</u> <u>(tutti i costi diretti esclusi quelli promozionali)</u></p> <hr/> <p align="center"><u>(proventi attività promozionale + diritti di segreteria di competenza + entrate servizi promozionali)</u></p> <p>obiettivo: valore in linea con quello del 2010 al netto degli aggiornamenti d'organico</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

- 1= per niente soddisfacente
- 2= poco soddisfacente
- 3= discreto
- 4= soddisfacente
- 5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p>Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i></p>	<p>Identifica, propone e attua modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Autonomia ed iniziativa: <i>"E' la capacità di agire in modo autonomo e imprenditivo assumendosi pienamente le responsabilità di ruolo"</i></p>	<p>Coglie opportunità e previene minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e sa agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	<p>Valuta le conseguenze di programmi / soluzioni alternative e sa scegliere definendo delle priorità.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Svolge il proprio lavoro verificando il grado di raggiungimento dei suoi obiettivi; segnala la possibilità che si verifichino degli impedimenti e sa formulare proposte alternative per evitarli.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Programma e organizza il proprio lavoro definendo step intermedi e modalità di attuazione; in caso di imprevisti di natura operativa sa trovare modi alternativi per raggiungere il proprio obiettivo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p>Organizzazione: <i>"E' la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i></p>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività del settore in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Flessibilità: <i>"E' la capacità di modificare il proprio comportamento sulla base di esigenze lavorative specifiche"</i></p>	Lavora efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Interpreta le procedure e le normative di riferimento alla luce delle esigenze del cliente esterno/ interno.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i></p>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Motivazione dei collaboratori: <i>"E' la capacità di valutare, incentivare e migliorare le capacità professionali e manageriali dei propri collaboratori; è inoltre la capacità di attivare risorse e mobilitare energie"</i></p>	Identifica punti di forza e di debolezza dei collaboratori e definisce azioni per il loro sviluppo e per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	Coinvolge le risorse nel lavoro, sa attivarne il contributo e monitorare, se richiesto, la loro crescita professionale.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Sa individuare le necessità di sviluppo professionale e i fabbisogni formativi.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito ²					
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

2 I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

- 1= per niente soddisfacente
- 2= poco soddisfacente
- 3= discreto
- 4= soddisfacente
- 5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Segretario Generale (firma):

Valutazione dei risultati dei Dirigenti

Valutato: Carraro Antonella

Posizione ricoperta: Dirigente Amministrazione Interna

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 7

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Procedure di gara e aggiudicazione convenzione di tesoreria (in scadenza nel 2011)	Analisi della normativa in vigore e delle esigenze operative per l'individuazione della procedura di gara da adottare e del contenuto del bando e della convenzione, al fine di realizzare l'affidamento entro la scadenza dell'attuale convenzione per la garanzia della continuità del servizio di tesoreria	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Il regolamento per l'attribuzione di incarichi esterni e al personale dell'Ente alla luce delle disposizioni della riforma Brunetta e del DL 78/2010 convertito in Legge 122/2010	Analisi della normativa in materia di: <ul style="list-style-type: none"> • affidamento incarichi di consulenza, occasionali e co.co.co; • contenimento della spesa; • obblighi di legge in materia di trasparenza; • controllo della corte dei conti; • procedure di affidamento; al fine di realizzare la revisione del regolamento incarichi e la formazione dei responsabili entro il 31.12.2011	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Monitoraggio continuo delle voci di spesa soggette a contenimento per effetto della Legge 122/2010, leggi finanziarie precedenti, e legge finanziaria 2011	Osservazione costante delle voci di spesa soggette a contenimento ed invio di note periodiche alla direzione sullo stato di utilizzo e di eventuale necessità di adottare le misure previste dalla normativa per gli eventuali incrementi del plafond	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Realizzazione delle attività pianificate per l'anno 2011 per l'Area personale/Stipendi	Individuazione delle soluzioni organizzative riguardanti ciascuna delle iniziative pianificate per l'area in argomento; avvio delle attività per la realizzazione della soluzione individuata, entro il 31.12.2011	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Integrazione dell'attuale procedura interna che disciplina l'attribuzione e la quantificazione delle spese del personale e altre spese dirette allo svolgimento dell'attività commerciale ai fini degli effetti sulle imposte dirette ed indirette	Analisi dell'attuale disciplina ed individuazione delle nuove modalità e valutazioni quantitative entro il 31.12.2011	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento degli obiettivi:

1= da 0 a 24

2= da 25 a 49

3= da 50 a 74

4= da 75 a 90

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

**B2
“Prestazioni di servizio”**

<i>Tipo di servizio</i>	<i>Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	<i>Punteggio attribuito²</i>					
Grado di efficienza della gestione delle spese di funzionamento per il Settore Amministrazione Interna	Oneri per prestazioni di servizi del settore	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1		2	3	4	5	
Proventi gestione corrente							
	Obiettivo: valore in linea con quello del 2010						
Grado di realizzazione delle iniziative dirette camerali del programma annuale (efficacia) relative al Settore Amministrazione Interna	Totale oneri sostenuti	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1		2	3	4	5	
Stanziamiento di budget assestato							
	Obiettivo: realizzazione delle iniziative programmate nell'ambito del budget assestato a consuntivo						

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

- 1= per niente soddisfacente
- 2= poco soddisfacente
- 3= discreto
- 4= soddisfacente
- 5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p>Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i></p>	<p>Identifica, propone e attua modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Autonomia ed iniziativa: <i>"E' la capacità di agire in modo autonomo e imprenditivo assumendosi pienamente le responsabilità di ruolo"</i></p>	<p>Coglie opportunità e previene minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e sa agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	<p>Valuta le conseguenze di programmi / soluzioni alternative e sa scegliere definendo delle priorità.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
<p>Svolge il proprio lavoro verificando il grado di raggiungimento dei suoi obiettivi; segnala la possibilità che si verifichino degli impedimenti e sa formulare proposte alternative per evitarli.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Programma e organizza il proprio lavoro definendo step intermedi e modalità di attuazione; in caso di imprevisti di natura operativa sa trovare modi alternativi per raggiungere il proprio obiettivo.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito					
<p>Organizzazione: <i>"E' la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i></p>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività del settore in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Flessibilità: <i>"E' la capacità di modificare il proprio comportamento sulla base di esigenze lavorative specifiche"</i></p>	Lavora efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Interpreta le procedure e le normative di riferimento alla luce delle esigenze del cliente esterno/ interno.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i></p>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
<p>Motivazione dei collaboratori: <i>"E' la capacità di valutare, incentivare e migliorare le capacità professionali e manageriali dei propri collaboratori; è inoltre la capacità di attivare risorse e mobilitare energie"</i></p>	Identifica punti di forza e di debolezza dei collaboratori e definisce azioni per il loro sviluppo e per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
	Coinvolge le risorse nel lavoro, sa attivarne il contributo e monitorare, se richiesto, la loro crescita professionale.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Sa individuare le necessità di sviluppo professionale e i fabbisogni formativi.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Camera di commercio industria artigianato agricoltura Treviso

Ambiti	Declaratoria	Punteggio attribuito ²					
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Segretario Generale (firma):



ALLEGATO TECNICO AL PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2011

(approvati con provvedimento di Giunta camerale n. 4 del 20.01.2011)

- 1) per la Posizione Organizzativa Area Promozionale Interna e Servizi alla nuova imprenditoria gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011*
- 2) per la Posizione Organizzativa Area Registro Imprese gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 88 del 23.6.2011*
- 3) Con Determinazione del Segretario Generale n. 97 del 25.07.2011 sono stati assegnati all'Alta Professionalità "Programmazione e Controllo" gli obiettivi di pianificazione per l'esercizio 2011*

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Edy Bombonato

Posizione ricoperta: Responsabile Area Commercio e Promozione Estero

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Programma di formazione 2011 per le imprese che operano con l'estero	Messa in atto delle azioni volte alla realizzazione dell'obiettivo indicato	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Progetti innovativi: <ul style="list-style-type: none"> • Progetto per lo sviluppo di competenze strategiche: nuove proposte per il ciclo "Formazione manageriale per l'internazionalizzazione". • Progetti promozionali di sistema cofinanziati dalla Regione Veneto: Progetto OCM vini veneti, partenariati e workshop fra imprese. 	Messa in atto delle azioni volte alla realizzazione degli obiettivi indicati	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso

B2
“Prestazioni di servizio”

<i>Tipo di servizio</i>	<i>Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	<i>Punteggio attribuito²</i>					
Coordinamento e monitoraggio dell'attività ordinaria dell'Area	Rispetto dei termini e scadenze e gestione delle non conformità e/o reclami	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Grado di efficienza/efficacia nella realizzazione dell'attività	Report sul gradimento degli interventi formativi e gestione del budget assegnato	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Federico Callegari

Posizione ricoperta: Responsabile Area Studi, Sviluppo Economico
Territoriale

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Sviluppo di azioni innovative a supporto del Terzo Settore provinciale – seconda fase . Ampliamento di ruolo dell'Osservatorio Economia Civile, come sensibilizzatore del Terzo Settore su visioni innovative di welfare mix, sia sotto il profilo dei servizi da erogare, che sotto il profilo degli strumenti giuridici ed organizzativi a supporto.	Progettazione di percorsi di sensibilizzazione su temi di natura giuridico-organizzativa, rivolti a soggetti del terzo settore e istituzioni pubbliche.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Supporto alla predisposizione della nuova programmazione pluriennale dell'Ente nell'identificazione dei temi e delle priorità per lo sviluppo economico nei prossimi cinque anni.	Realizzazione di attività correlate a studi economici, monitoraggi congiunturali, confronto con imprese e attori istituzionali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

**B2
“Prestazioni di servizio”**

<i>Tipo di servizio</i>	<i>Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	<i>Punteggio attribuito²</i>					
Coordinamento e supervisione prodotti di analisi e ricerca (Rapporto Annuale, Rapporto Excelsior, Report congiunturali e di approfondimento)	Rispetto dei termini e scadenze e gestione delle non conformità e/o reclami.	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Efficacia dei servizi	Accessi alla reportistica economica on-line; indagine di customer Laboratori (terza edizione); dati utenti brokeraggio informativo, etc.	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Renato Gattolin

Posizione ricoperta: Responsabile Area Albi e Ruoli

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Monitoraggio e revisione delle procedure telematiche relative alle sostanziali modifiche introdotte dalla Legge n. 15/2010 sulla riforma dell'artigianato correlati all'utilizzo di "COMUNICA"	Ridurre i tempi di evasione e riportarli allo standard normativo	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Monitoraggio e controllo delle procedure relative ai mediatori ed agenti e rappresentanti di commercio in relazione al D.lgs. n. 59/2010 (direttiva Servizi) che ha soppresso i ruoli e ha introdotto delle norme transitorie, già utilizzate dagli uffici R.I. e Abilitazioni. Entro il mese di ottobre il Mise dovrebbe dare delle norme tecniche (art. 80 del Dlgs 59/2010) per sostituire le norme transitorie. Sarà necessario, quindi, studiare, approfondire e applicare al meglio le nuove norme	Passaggio degli iscritti ai ruoli Med e AGR (rispettivamente 1294 e 9626) al RI e/o REA o comunque collocarli in adeguati archivi.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

**B2
“Prestazioni di servizio”**

<i>Tipo di servizio</i>	<i>Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	<i>Punteggio attribuito²</i>					
Coordinamento e monitoraggio dell'attività ordinaria dell'Area	Rispetto dei termini e scadenze e gestione delle non conformità e/o reclami	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Seguire attentamente la qualità delle pratiche AIA (maggiore qualità del caricamento tempestivo con riflessi previdenziali)	Ridurre il rapporto tra le pratiche sospese su quelle pervenute nell'anno di riferimento rispetto all'esercizio 2010	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Silvana Russo

Posizione ricoperta: Responsabile Area Regolazione
del Mercato

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
<p>Coordinamento e individuazione delle fasi per la realizzazione della stampa della “guida per la presentazione dei brevetti e marchi” completata nel 2010. Realizzazione di attività per la presentazione e diffusione della pubblicazione.</p>	<p>Stampa e diffusione on line del testo in coordinamento con l'ufficio URP. Evento di presentazione alle imprese del testo edito.</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
<p>Formazione del personale addetto all'attività sanzionatoria su alcune particolari materie di competenza.</p>	<p>Emanazione delle relative ordinanze con evidenze oggettive dei miglioramenti conseguiti</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso

B2
“Prestazioni di servizio”

<i>Tipo di servizio</i>	<i>Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	<i>Punteggio attribuito²</i>					
Coordinamento e gestione del servizio di informazione all'utenza relativa all'attività brevettale	Schede opportunamente redatte sottoscritte dall'utenza e risposte via e-mail	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Coordinamento e monitoraggio dell'andamento dell'attività ordinaria dell'Area	Rispetto dei termini e delle scadenze attraverso gli strumenti di controllo di gestione della qualità.	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Novella Sorgo

Posizione ricoperta: Responsabile Area Registro Imprese

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
<p>SUAP CAMERALE (D.P.R. 160/2010) – semplificare gli adempimenti amministrativi delle imprese nei confronti dei Comuni del territorio attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la diffusione della cultura telematica presso le strutture comunali; • il coordinamento dei Comuni e degli altri Enti coinvolti negli endoprocedimenti; • la diffusione di un unico strumento informatico su tutto il territorio per le procedure di front end. 	<p>Attivazione consapevole sul portale “impresainungiorno.gov.it” dello sportello telematico dei Comuni della provincia di Treviso in delega alla Camera</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
<p>Procedura ComUnica: Notifica dei provvedimenti di rifiuto di iscrizione del Conservatore alla PEC dell'impresa (art. 8 DPR 6/5/2009) – Studio di fattibilità</p>	<p>Realizzazione dello studio di fattibilità sotto il profilo giuridico e informatico e impostazione della procedura</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso

B2
“Prestazioni di servizio”

Tipo di servizio	Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)	Punteggio attribuito²					
Coordinamento e monitoraggio delle attività dell'Area per qualità di prodotto (affidabilità e correttezza dell'informazione inserita a sistema)	Non conformità di prodotto < 10% Rilevazione da Archimede	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Efficacia del servizio su piattaforma ComUnica	Num. Pratiche lavorate (evasi + sospesi)/ num. Pratiche pervenute	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Posizioni Organizzative

Valutato: Eva Zanatta

Posizione ricoperta: Responsabile Area Promozionale Interna e Servizi alla
Nuova Imprenditoria

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Realizzazione di azioni di formazione/informazione a favore degli operatori del Terzo settore, anche in conformità ai bisogni emersi dai focus e dalle analisi promosse dall'Area Studi	Organizzazione di almeno 2 seminari e rafforzamento del servizio informativo	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Realizzazione del programma regionale per l'imprenditoria femminile e giovanile in collaborazione con il Centro Produttività Veneto: organizzazione delle azioni formative, informative e di assistenza previste e relativo coordinamento con l'analoga attività promossa direttamente dalla Camera di Commercio.	Completamento dei due programmi con relative azioni di raccordo	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:

1= da 0 a 24

2= da 25 a 49

3= da 50 a 74

4= da 75 a 90

5= da 91 a 100

Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso

B2
“Prestazioni di servizio”

Tipo di servizio	Parametro di valutazione (art. 8, c. 4, DPR 254/2005)	Punteggio attribuito²					
Coordinamento e monitoraggio dell'attività dell'Area	Rispetto dei termini e delle scadenze e gestione delle non conformità	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Efficacia del Servizio	Qualità percepita interventi formativi (sistema di reportistica)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

- 1= per niente soddisfacente
- 2= poco soddisfacente
- 3= discreto
- 4= soddisfacente
- 5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):

Valutazione dei risultati delle Alte professionalità

Valutato: Antonio Biasi

Posizione ricoperta: Alta professionalità – Programmazione e Controllo

Periodo di riferimento: 2011

N.B.: Firme valutato e valutatore a pag. 6

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B1

“Obiettivi di pianificazione”

Obiettivo	Indicatore	Punteggio attribuito¹					
Applicazione adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, con particolare riferimento al funzionamento dell’Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).	Messa in atto di tutte le azioni volte al raggiungimento dell’obiettivo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Presidio del processo di rendicontazione e valutazione del percorso verso l’Eccellenza, attraverso il modello EFQM, per l’Ente camerale.	Messa in atto di tutte le azioni volte al raggiungimento dell’obiettivo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto raggiungimento Area B1 Obiettivi di pianificazione = _____

1: i valori della scala riportata corrispondono alle seguenti % indicative di raggiungimento obiettivi:
 1= da 0 a 24
 2= da 25 a 49
 3= da 50 a 74
 4= da 75 a 90
 5= da 91 a 100

Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso

B2
“Prestazioni di servizio”

Tipo di servizio	Parametro di valutazione <i>(art. 8, c. 4, DPR 254/2005)</i>	Punteggio attribuito²					
Coordinamento e monitoraggio dell'attività ordinaria del Servizio	Rispetto dei termini e scadenze e gestione delle non conformità e/o reclami	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
Efficacia del Servizio	Informatizzazione su apposita banca dati dei progetti e degli obiettivi annuali dell'Ente rispetto alle linee strategiche del Programma Pluriennale 2011-2015	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B2 Prestazioni di servizio = _____

2: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

B3

“Comportamenti organizzativi”

Ambiti	Declaratoria per la valutazione	Punteggio attribuito³					
Qualità e accuratezza: <i>"E' la capacità di minimizzare gli errori e di ricercare risultati corrispondenti agli standard aziendali e alle attese dei clienti interni / esterni"</i>	Identifica e propone modalità di svolgere il lavoro proprio e di eventuali collaboratori che migliorano il servizio al cliente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Controlla la qualità e il rispetto delle procedure del lavoro proprie e dei collaboratori interni ed esterni ricercando la qualità del risultato nel rispetto degli standard di tempo / costo.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Organizzazione: <i>"E la capacità di gestire le attività definendo obiettivi e priorità, programmando e schematizzando le fasi del lavoro e i relativi interventi, coordinando operativamente le risorse"</i>	Pianifica gli impegni di medio - lungo termine identificando gli obiettivi prioritari e assegna le risorse per assicurarne il raggiungimento.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Programma le attività dell'area in funzione delle priorità, indicando obiettivi di tempo / qualità del servizio; assegna gli incarichi e verifica che il lavoro venga eseguito nel modo e nei tempi richiesti.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Capacità di relazione: <i>"E' la capacità di intrattenere relazioni positive con clienti e fornitori interni / esterni e con gli interlocutori istituzionali in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente"</i>	Affronta relazioni anche critiche in termini di contenuto e/o per livello di interlocuzione identificando ed esplicitando aree di comune interesse e di composizione di eventuali obiettivi in conflitto.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Comunica efficacemente, in modo formale ed informale, con interlocutori interni ed esterni all'Ente gestendo, con il supporto del superiore, relazioni anche conflittuali.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
Correttezza degli aspetti economici e normativi: <i>"E' la capacità di ottenere risultati con un impiego ottimale di risorse ponendo attenzione alle variabili economiche (costi, ricavi, margini) e agli aspetti amministrativi collegati"</i>	Considera la realizzabilità delle proposte di miglioramento dei servizi che riceve e/o formula e ne valuta la convenienza economica per l'Ente.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5		
Tiene sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi amministrativi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità.	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			

Punteggio ottenuto Area B3 dei comportamenti organizzativi = _____

3: I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti valutazioni:

1= per niente soddisfacente

2= poco soddisfacente

3= discreto

4= soddisfacente

5= pienamente soddisfacente

**Camera di commercio industria artigianato agricoltura
Treviso**

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B1 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B2 _____

PUNTEGGIO ATTRIBUITO AREA B3 _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

.....

Data:.....	Data:.....
Valutato (firma per presa visione):	Dirigente valutatore (firma):



ALLEGATO TECNICO AL PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

8.3 Obiettivi degli uffici anno 2011

(approvati con provvedimento di Giunta camerale n. 3 del 20.01.2011)

1) Per gli Uffici Affari Generali e Metrico gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 24 del 17.02.2011

2) per l'Ufficio Agricoltura gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 62 del 5.5.2011

2) per l'Ufficio Statistica e brokeraggio informativo gli obiettivi sono stati revisionati con Determinazione del Segretario Generale n. 88 del 23.6.2011

5. PIANO DELLA PERFORMANCE UFFICI CAMERALI

ANNO 2011
Art. 4 e 5 D.Lgs. 150/2009

1. UFFICI DI STAFF AL SEGRETARIO GENERALE

Segreteria Generale e Archivio e Protocollo – SEG – 01

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto della periodicità semestrale nell'aggiornamento delle banche dati (indirizzario istituzionale, Organi camerali, rubrica ufficio, specimen firme funzionari camerali, profili sistemi gestione protocollo Prodigis e provvedimenti Libranet, Agenda Unioncamere, ecc.)	Registrazione delle variazioni intervenute nelle diverse banche dati (informatiche e cartaceo) con quantificazione delle operazioni effettuate	Periodo aggiornamento <= 6 mesi
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Segreteria Generale, Archivio e Protocollo			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto delle scadenze previste per la trasmissione del Mod. MQUA30 "attività promozionali" all'Ufficio controllo di gestione con periodicità semestrale	Raccolta e coordinamento dei dati sullo stato di avanzamento delle iniziative entro le scadenze previste	Entro il 15 febbraio Entro il 18 agosto
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Segreteria Generale			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	Pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi nel sito informatico dell'Ente, ai sensi della L. 18.6.2009 n. 69 e successive modifiche ed integrazioni	
RISULTATI FINALI		Passaggio dall'Albo camerale cartaceo a quello informatico, con l'avvio delle pubblicazioni dei vari provvedimenti amministrativi (circa 700 atti e provvedimenti/anno) nel sito con effetto legale	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Segreteria Generale			
OBJ. 4	TITOLO	Indice informatico delle deliberazioni della Giunta camerale anni 1994-1999	
RISULTATI FINALI		Creazione di un elenco informatico indicizzato delle deliberazioni della Giunta, attualmente solo in formato cartaceo; tale elenco integrerà la banca dati informatica esistente dal 2000 e consentirà di effettuare più agevoli ricerche degli atti ante 2000.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Segreteria Generale e Archivio e Protocollo			

Affari Generali – AGG – 02

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto della scadenza per l'aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni	Il Documento Programmatico sulla sicurezza è uno dei principali adempimenti previsti dal D. Lgs. N. 196/2003 e comporta l'assolvimento di numerosi obblighi previsti dalla stessa normativa.	Entro il 31 marzo di ogni anno
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei termini e delle procedure previste per l'erogazione di contributi alle società/associazioni partecipate dall'Ente camerale	Rispetto dei termini previsti per ogni singolo procedimento amministrativo nell'istruzione operativa I_AAGG_01.	I termini sono previsti per ogni singolo procedimento amministrativo
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	DESCRIZIONE	
		Creazione di una banca dati giuridico-amministrativa in "Eta beta"	
	RISULTATI FINALI	Attraverso l'utilizzo del portale intranet si vuole creare una banca dati giuridico amministrativa utilizzabile dai Dirigenti e funzionari dell'Ente.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	DESCRIZIONE	
		Analisi settimanale Gazzetta Ufficiale e Italia Oggi con contestuale segnalazione via e-mail al Segretario Generale ed eventualmente ai dirigenti interessati dalla normativa e dagli articoli di particolare rilievo per l'attività dell'Ente (revisionato con determinazione del Segretario Generale n. 24 del 17.2.2011)	
	RISULTATI FINALI	Aggiornamento tempestivo e costante al Segretario Generale ed eventualmente ai dirigenti della normativa e degli articoli di particolare rilievo per l'attività dell'Ente (con periodicità settimanale).	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Programmazione e Controllo di Gestione, Qualità, Progetti speciali – PCG – 03

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di emissione documenti del sistema di gestione per la qualità aziendale (SGQ)	L'obiettivo intende velocizzare i tempi di emissione della documentazione formale del SGQ aziendale così come disciplinato dall'Istruzione operativa I/QUA/01.	Standard di 10 gg lavorativi (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Garantire la completa certificazione di qualità dell'Ente con gestione delle osservazioni dell'Ente di certificazione	L'obiettivo intende garantire la completa certificazione di tutti i servizi forniti dalla CCIAA, sia interni che esterni.	Gestione delle osservazioni dell'Ente di certificazione entro 8 mesi dalla rilevazione
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Applicazione adempimenti previsti dal D.Lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
RISULTATI FINALI		Studio e applicazione della normativa all'organizzazione camerale con l'introduzione dei documenti previsti e la costituzione degli organismi richiesti nonché adozione delle azioni necessarie per il rispetto della normativa.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio del Personale		
OBJ. 4	TITOLO	Avvio e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction generale dei servizi camerale
RISULTATI FINALI		Realizzazione di una nuova indagine di customer satisfaction generale sull'Ente camerale
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: URP		

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Stampa e Comunicazione – URP – 04

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Aggiornamento costante sito web camerale	Rispetto dei tempi di evasione delle richieste di revisione / modifica / aggiornamento del sito internet camerale	5 gg lavorativi medi/anno dalla richiesta (N.C. <=10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Aggiornamento costante intranet camerale	Rispetto dei tempi di evasione delle richieste di revisione / modifica / aggiornamento del portale intranet camerale	5 gg lavorativi medi/anno dalla richiesta (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Potenziamento database CRM e lancio di almeno 6 campagne
RISULTATI FINALI		Ampliamento della capacità informativa anche in termini di rapidità della stessa. Far acquisire alla clientela confidenza e fiducia in tale strumento.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Avvio e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction generale dei servizi camerale
RISULTATI FINALI		Realizzazione di una nuova indagine di customer satisfaction generale sull'Ente camerale
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Programmazione / Controllo di gestione / Qualità		

2. SETTORE SVILUPPO IMPRESE

Commercio estero – COM – 05

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine	Mantenimento dei tempi di rilascio attualmente assicurati per i certificati di origine	1 g. dalla richiesta pratiche standard – 2 gg. pratiche multi-origine (N.C. <=10% sulle richieste dell'anno)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Miglioramento del servizio orientamento e prima di assistenza in materia doganale e fiscale	Promozione del servizio nel sito camerale, aggiornamento delle competenze doganali e fiscali degli addetti, mediante la partecipazione alle opportunità formative organizzate dall'Ente o dal sistema camerale regionale, verifica di fattibilità per possibili interventi di miglioramento del servizio (rubrica camerale FAQ nel sito).	Incremento del 10% delle risposte inserite nel database
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE	
OBJ. 3	TITOLO
	Aggiornamento della banca dati ITALIANCOM
RISULTATI FINALI	Completamento dell'aggiornamento del database.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero	
OBJ. 4	TITOLO
	Incremento dell'utilizzo del servizio banche dati per l'estero
RISULTATI FINALI	Prosecuzione della promozione del servizio banche dati estero mediante adeguate azioni rivolte alle imprese e alle associazioni di categoria.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero	

Promozione estero – PME – 06

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Formazione per l'internazionalizzazione		Consolidamento e sviluppo dell'offerta formativa per l'internazionalizzazione curata dall'Ente, in sintonia con i feedback che i partecipanti agli eventi forniscono attraverso i questionari di customer satisfaction compilati.	Realizzare 8 iniziative formative nell'anno 2011
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Miglioramento del servizio orientamento e di prima assistenza in materia doganale e fiscale		Promozione del servizio nel sito camerale, aggiornamento delle competenze doganali e fiscali degli addetti, mediante la partecipazione alle opportunità formative organizzate dall'Ente o dal sistema camerale regionale, verifica di fattibilità per possibili interventi di miglioramento del servizio (rubrica camerale FAQ nel sito).	Incremento del 10% delle risposte inserite nel database
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE	
OBJ. 3	TITOLO
	Formazione manageriale per l'internazionalizzazione
RISULTATI FINALI	Progettazione e realizzazione di percorsi di approfondimento rivolti agli imprenditori/manager di piccole imprese sulle competenze strategiche per l'internazionalizzazione, sui temi della pianificazione per l'export, del marketing internazionale e dell'approccio interculturale ai mercati.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:	
OBJ. 4	TITOLO
	Incremento dell'utilizzo del servizio banche dati per l'estero
RISULTATI FINALI	Prosecuzione della promozione del servizio banche dati estero mediante adeguate azioni rivolte alle imprese e alle associazioni di categoria.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero	

Industria – Turismo – Nuova Imprenditoria – IND – 07

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Mantenimento dei flussi informativi attivati dall'ufficio	L'obiettivo è di mantenere e monitorare la comunicazione attivata dall'ufficio verso l'esterno, attraverso l'uso dei canali di comunicazione dell'Ente (sito internet, newsletter, schermi interni ed esterni). Quale ulteriore azione si prevede di monitorare il feedback di questo tipo di comunicazione	15 richieste di comunicazione esterna multicanale e report di feedback
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Indagine di customer satisfaction nei confronti dei partecipanti agli interventi formativi	L'obiettivo è di sottoporre un questionario di valutazione ai partecipanti agli interventi formativi strutturato in due parti: la prima dedicata all'usuale valutazione quantitativo/qualitativa (con scala numerica comune); la seconda, strutturata in domande aperte, volta a recepire proposte ed esigenze più prettamente legate ai contenuti, alla durata e al livello di approfondimento degli interventi realizzati.	Recupero di almeno 50 questionari utili nel corso dell'anno
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	Programma Leonardo – progetto Emuve Attività di gestione e di coordinamento	
	RISULTATI FINALI	L'obiettivo è di garantire l'attività di gestione e di coordinamento assegnata alla Camera nell'ambito della realizzazione del progetto Emuve, individuando idonee procedure in grado di mantenere e condividere le informazioni nel modo più lineare ed efficace possibile all'interno del gruppo di lavoro	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	Aggiornamento Guida "Crea la tua impresa" a Treviso	
	RISULTATI FINALI	L'obiettivo è di aggiornare la Guida "Crea la tua impresa a Treviso" sia per quanto riguarda i contenuti, sia per quanto riguarda le modalità di fruizione e il lay out grafico e/o il supporto/i. Il presente progetto coinvolgerà l'URP camerale per il necessario supporto grafico e di impostazione generale.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Agricoltura – AGR – 08

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di emissione delle certificazioni relative all'esame chimico-fisico e organolettico dei campioni di vino a D.O. (a normativa invariata)	Con riconoscimento delle nuove DOC e DOCG nel 2010 il numero di campioni sottoposti all'esame chimico-fisico e organolettico presso le Commissioni di degustazione è più che raddoppiato rispetto agli anni precedenti. L'obiettivo è quello di mantenere i tempi di conclusione del procedimento sugli standard rilevati negli anni 2009 e 2010.	8 gg lavorativi dal prelievo (N.C. <=15% dei campioni)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Riorganizzazione archivio attestazioni di idoneità degli esami chimico-fisici e organolettici dei campioni di vino a DO	L'incremento del numero di campioni esaminati registrato lo scorso anno 2010, in continua crescita anche nell'anno corrente, richiede una diversa modalità di archiviazione al fine di consentire una più funzionale rintracciabilità delle attestazioni di idoneità	attestati non rintracciabili = 0 (N.C. <= 3%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	Riorganizzazione operativa interna dell'Ufficio	
	RISULTATI FINALI	Attuare un nuovo modello organizzativo dell'Ufficio basato sulla individuazione di "unità funzionali" con competenze operative specifiche al fine di consentire una ripartizione precisa dei compiti e una ciclica turnazione del personale addetto.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	Gestione degli "scarti" dell'archivio campioni di vino	
	RISULTATI FINALI	Contenimento degli spazi utilizzati per la conservazione dei campioni e adozione di un criterio di archiviazione che ne permetta una precisa rintracciabilità.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Studi – SST – 09

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Processo di realizzazione del Rapporto Annuale: rispetto dei tempi e modalità richieste per la stampa del Rapporto annuale in funzione della "Giornata dell'Economia"	L'obiettivo è garantire, oltre all'effettiva stesura di quota parte del Rapporto, il coordinamento necessario al fine riuscire a pubblicare l'aggiornamento/ revisione dei temi trattati, dove possibile, al 31 dicembre dell'anno precedente, rispettando i tempi e le modalità richiesti per la stampa del volume in funzione dell'evento "Giornata dell'Economia".	Rispetto dei termini previsti per la stampa del Rapporto annuale
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Statistica e Biblioteca			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di consegna delle note congiunturali trimestrali ad uso Presidenza	Si tratta di dodici note congiunturali complessive (tre per ogni trimestre), che danno una lettura tempestiva dei principali indicatori congiunturali presidiati dalla Camera di Commercio: consistenza delle imprese, commercio estero, congiuntura del manifatturiero, a cui si potrebbero aggiungere i quattro relativi alla neonata rilevazione trimestrale congiunturale sul commercio e servizi, attualmente in corso di stabilizzazione.	Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della divulgazione dei dati.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Statistica			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Attività di feed-back sulla terza edizione dei Laboratori per il Cambiamento
RISULTATI FINALI		A partire dai dati di customer raccolti dai partecipanti ai Laboratori nel corso del 2010, l'intenzione è di sviluppare un'analisi di impatto più in profondità con le imprese, allo scopo di identificare effettivi cambiamenti intrapresi dalle aziende, grazie a quanto appreso nei laboratori stessi, e aspetti invece irrisolti.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Attività di progettazione nuovo percorso di Laboratori per il Cambiamento
RISULTATI FINALI		Alla luce delle informazioni raccolte sia nella fase di customer (2010) sia di feed-back a distanza (cfr. obiettivo 3), si intende sviluppare di un ulteriore percorso di Laboratori per il Cambiamento da sottoporre all'approvazione della Giunta camerale.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Biblioteca e Documentazione – BIB – 10

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Diffusione dei contenuti della Gazzetta Ufficiale	<p>Come da procedura qualità P7_2A viene gestita la diffusione dei documenti pubblicati dalla Gazzetta Ufficiale al fine di una puntuale e sistematica divulgazione della normativa ufficiale.</p> <p>La misura dell'obiettivo ha la duplice garanzia:</p> <p>a) dello <u>scarico quotidiano</u> dal sito istituzionale www.gazzettaufficiale.it del sommario di ogni Gazzetta Ufficiale, la predisposizione della scheda di segnalazione (modulo M_QUA_20) e la consegna del tutto al Segretario Generale <u>entro il giorno lavorativo successivo</u> alla data della Gazzetta (che di norma coincide con il giorno della messa on line del documento stesso);</p> <p>b) della <u>divulgazione</u> a mezzo posta elettronica - ai funzionari individuati dal Segretario Generale che compila a mano il modulo M_QUA_20 – dei documenti indicati dal S.G. <u>stesso entro due giorni lavorativi successivi alla data di ritorno in biblioteca della documentazione distribuita.</u></p>	<p>(attività punto a) entro il giorno lavorativo successivo alla data della Gazzetta</p> <p>(attività punto b) entro due giorni lavorativi successivi alla data di ritorno in biblioteca della documentazione distribuita;</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Spoglio riviste economico/giuridiche	<p>La schedatura e l'indicizzazione dei contenuti delle riviste specializzate ha il fine di rilevare i titoli dei singoli articoli pubblicati.</p> <p>La misura dell'obiettivo ha la duplice garanzia:</p> <p>a) dello <u>spoglio puntuale e sistematico</u> dei fascicoli di circa 60 riviste possedute in abbonamento e il caricamento delle schede articolo – circa 150/200 al mese - nel software "Biblio on line";</p> <p>b) della <u>realizzazione del bollettino bibliografico mensile</u> intitolato "Articoli in vista" <u>entro la prima settimana del mese successivo</u> a quello di arrivo dei fascicoli e di creazione/caricamento delle singole schede (che vanno ad implementare il relativo data base nel "Catalogo on line") e <u>la sua divulgazione</u> attraverso i principali strumenti di comunicazione camerale (sito, intranet, newsletter camerale, posta elettronica);</p>	<p>spoglio di 60 riviste e caricamento di circa 150/200 schede articolo al mese</p> <p>Realizzazione del bollettino "Articoli in vista" entro la prima settimana del mese successivo a quello di arrivo dei fascicoli</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Arricchimento del catalogo elettronico della biblioteca camerale.
RISULTATI FINALI		Integrare le schede che, nel catalogo elettronico della biblioteca camerale attualmente in uso, costituiscono la sezione "testi", provvedendo all'inserimento del sommario integrale di ogni volume. Tale aggiornamento del catalogo consentirà all'utenza on line di avere a disposizione, per la ricerca a soggetto, una base di dati particolarmente più ampia e consistente rispetto alle informazioni oggi offerte.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Ottimizzazione della raccolta e dell'uso delle informazioni economiche "di cornice" rispetto ai temi d'analisi di competenza dell'Area studi.
RISULTATI FINALI		Codificare i processi di reperimento di dati e informazioni economiche "di cornice" ai dati provinciali. Condividere ed affinare le euristiche di ricerca, in relazione ai diversi temi e fabbisogni informativi.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Gli input sulle fonti in uso, le modalità di codificazione dei percorsi, i processi di condivisione della conoscenza saranno per loro natura trasversali all'Area		

Statistica e Brokeraggio informativo – STA – 11

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Rilevazione mensile dell'attività edilizia		Con circolare n. 4200 del 23.06.2010 – pervenuta solo in data 09.08.2010 – l'Istat ha impartito le istruzioni per l'effettuazione della rilevazione in modalità telematica. In particolare l'Ufficio continuerà a spedire il cartaceo dei Comuni che non si sono ancora attivati e nello stesso tempo provvederà ad integrare la distinta con i riferimenti dei Comuni che hanno già aderito per poter fornire un quadro completo della rilevazione a livello provinciale.	Riuscire a mantenere gli standard previsti dall'istruzione operativa rispettando i criteri di esecuzione delle varie attività in particolare effettuando la revisione sui singoli modelli e provvedendo ad inviare all'ISTAT i modelli relativi al mese di riferimento entro la fine del mese successivo
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Indagine ministeriale sulla Grande Distribuzione Organizzata (GDO)		Obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere per ciascun Comune della provincia informazioni precise sugli esercizi commerciali presenti nei singoli territori comunali (<i>denominazione, indirizzo, superficie di vendita e totale, numero addetti divisi tra maschi e femmine</i>), effettuando la revisione dei prospetti inviati e inserendo le modifiche nel <i>database</i> ministeriale.	Rispettare i termini previsti dal Ministero dello Sviluppo Economico
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Riorganizzazione dei processi e delle funzioni dell'Ufficio alla luce dell'inserimento di una nuova risorsa di categoria C
	RISULTATI FINALI	<p>A partire dal 1° agosto 2011 entrerà a far parte dell'Area, per mobilità esterna, una nuova risorsa di categoria C, a copertura dell'uscita della risorsa di categoria D, avvenuta in data 31.07.2010.</p> <p>Il diverso profilo della risorsa in entrata comporterà una riorganizzazione delle funzioni e delle responsabilità fra gli Uffici "Statistica e Brokeraggio Informativo" e "Biblioteca e Documentazione", che sarà gestita dal Responsabile d'Area.</p> <p>Al titolare della UO Statistica e Brokeraggio Informativo, in base a come i processi saranno ridisegnati, spetterà il compito di gestire la conseguente riorganizzazione dei processi dell'Ufficio contestualmente al piano di inserimento della nuova risorsa</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Sovra campionamento indagine Veneto Congiuntura per la provincia di Treviso, in collaborazione con Unioncamere Veneto e strutture tecniche collegate
	RISULTATI FINALI	<p>Si vuole rafforzare strutturalmente lo strumento-principe in uso da anni dalla Camera, in rete con Unioncamere Veneto, che è l'indagine VenetoCongiuntura. L'obiettivo è di raddoppiare il numero delle interviste ad aziende manifatturiere trevigiane (dalle attuali 240 a 480) allo scopo di ottenere maggiore significatività sia dei dati provinciali che dei dati settoriali (oggi meramente indicativi). Attorno a questo più ampio ventaglio di dati si potrà ripensare, in senso migliorativo, la reportistica, aprendola anche ad un servizio di benchmark settoriale per le imprese.</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: La parte di riprogettazione della reportistica avrà natura trasversale all'Area Studi.		

3. SETTORE AMMINISTRAZIONE INTERNA

Personale – Formazione – Relazioni Sindacali – PER – 12

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Addestramento e formazione del personale: procedura p6_2A	Collegamento progressivo al progetto "mappatura delle competenze". Monitoraggio del budget formazione assegnato a ciascun dirigente al fine del rispetto del contenimento della spesa. Favorire la realizzazione dei corsi trasversali ottimizzando l'indicatore n° partecipanti/costo del corso	N° partecipanti/costo dei corsi di formazione trasversali ai settori dirigenziali. Indicatore di settore: N° partecipanti/budget utilizzato
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Comunicazione interna	Implementazione del sistema di comunicazione interna dell'Ufficio, attraverso lo strumento dell'Intranet camerale, per la diffusione delle informazioni in materia giuridica ed economica riguardante il personale. (Per l'anno 2011 l'Area Risorse Umane in INTRANET sarà dotata anche di una nuova sezione per la pubblicazione delle FAQ – le domande più frequenti – con le risposte dell'Ufficio del personale)	registrazione del numero di accessi Attivazione della customer per la misurazione dell'efficacia/gradimento dell'informazione inserita nell'intranet ("rating dei contenuti")
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Stipendi			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	Riattivazione del sistema di analisi/rilevazione della Mappatura delle competenze in connessione con la scheda di valutazione della performance individuale	
RISULTATI FINALI		Revisione del sistema di analisi/rilevazione delle competenze camerali	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	Analisi/studio e predisposizione della nuova scheda di valutazione della prestazione/competenze in aderenza a quanto disposto dal decreto legislativo n.150/2009, dalle direttive della Funzione Pubblica, e dalle delibere della CIVIT, e dal gruppo di lavoro appositamente costituito da Unioncamere nazionale per gli aspetti in materia di valutazione delle competenze individuali in connessione con il Sistema di Valutazione della Performance individuale	
RISULTATI FINALI		Attivazione e realizzazione degli strumenti richiesti dalla normativa	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Programmazione, Controllo di gestione, Qualità e Progetti speciali			

Stipendi – STI – 13

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Procedura relativa alle missioni del personale	Applicazione modalità di lavorazione e tempistica indicata nella procedura	Rispetto della tempistica indicata nella procedura
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Comunicazione interna	Continuo aggiornamento e miglioramento della comunicazione interna, da realizzare attraverso lo strumento dell'intranet camerale, per la diffusione delle informazioni in materia giuridica ed economica riguardante il personale	Numero di accessi Valori di misurazione dell'efficacia/gradimento dell'informazione inserita nell'intranet ottenuta con la customer ("rating dei contenuti")
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Personale			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Denuncia UNIEMENS individuale INPS
	RISULTATI FINALI	Unificazione denunce INPS mensili DMA + EMENS Caricamento programma INFOCAMERE– Importazione dati da SIPERT – Elaborazioni DMA + UNEMENS – Programma di Controllo INPS – INVIO TELEMATICO – Archiviazione denunce mensili
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Nuovo programma stipendi e adempimenti propedeutici per l'esternalizzazione
	RISULTATI FINALI	Elaborazione stipendi con nuovo programma Attività relative allo studio, caricamento dati ed elaborazione Stipendi con nuovo programma
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Ragioneria e Bilancio – RAG – 14

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Attività relativa alla emissione dei mandati di pagamento effettuate dall'Ente camerale a favore di terzi: monitoraggio del rispetto dei tempi di processo finalizzato al rispetto dei tempi di pagamento previsti dal D. Lgs. 232/02 (Procedura P7_4C)	La legge 69/09 e il DL 78/09, convertito in Legge 102/09, hanno introdotto l'obbligo di monitorare e pubblicare nel sito internet l'"indice di tempestività dei pagamenti" con rif. al D.Lgs 232/02 che prevede un termine di 30 gg per le transazioni commerciali. Il calcolo ed il monitoraggio dei tempi di pagamento implicherà: la revisione della procedura e definizione nuova tempistica di processo; l'informazione dei responsabili e dei dirigenti; l'implementazione di uno strumento di monitoraggio; la valutazione della organizzazione delle attività.	<p style="text-align: center;">mantenimento e miglioramento tempi di pagamento fatture previsto come tempo massimo di 30 gg dalla normativa vigente</p> <p style="text-align: center;">N.C. <= 10% con esclusione delle sospensioni dovute alla richiesta del DURC e di DURC "negativo"</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Gestione delle entrate camerali istituzionali - rilevazione degli introiti ed emissione delle reversali (predisposizione del rendiconto mensile) - (Procedura P7_5C)	Individuazione del "sostituto/i" che dovranno affiancare il "titolare" nell'attività per l'apprendimento. Pianificazione dell'attività di affiancamento, prevedendo la registrazione delle giornate di "formazione". Garantire la normale funzionalità del processo mantenendo gli attuali standard.	<p style="text-align: center;">Indicatore: mantenimento dei tempi indicati nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.</p> <p style="text-align: center;">Introduzione della flessibilità operativa dell'attività, eventuale revisione della procedura, mantenendo uno standard idoneo.</p>
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO		
		Messa in funzione del nuovo applicativo per la gestione dei gettoni di presenza delle commissioni camerali	
	RISULTATI FINALI	Gestione dei gettoni di presenza delle commissioni camerali con possibilità di gestione dell'applicativo su tutte le postazioni dell'Ufficio e con possibilità di gestire gli archivi.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	Collegamento XAC-Oracle per la gestione delle entrate istituzionali	
	RISULTATI FINALI	Migliore operatività per la registrazione delle entrate camerali con riduzione dei costi di Legalpay (per gli introiti è possibile emettere una sola reverseale). Il progetto coinvolgerà necessariamente l'ufficio Provveditorato e tutti gli uffici camerali con sportelli per i necessari aggiornamenti.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Provveditorato – PRV – 15

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di processo collegati alla liquidazione fatture fornitori e determinati dalla Procedura di emissione mandati di pagamento (procedura P7_4C)	L'obiettivo è strettamente correlato all'indicatore "Tempestività dei pagamenti". Il rispetto dei tempi di processo implicherà l'individuazione e l'adozione di adeguate misure organizzative.	Lavorazione fatture, parcelle, note, rimborsi spese Entro 15 gg dalla consegna all'Ufficio dei documenti (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: protocollo, ragioneria			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi medi di risposta alle richieste di beni a magazzino e beni non a magazzino (procedura P7_4B)	L'introduzione della richiesta di acquisto tramite lo strumento XAC, sostituendo quindi l'attuale modulo cartaceo, consentirà di tracciare, monitorare ed evadere le richieste di beni a magazzino, dei beni non a magazzino e dei servizi in modo puntuale ed entro tempi definiti. L'introduzione delle nuove modalità implicherà l'individuazione e l'adozione di adeguate misure organizzative.	Tempi di risposta/consegna dei beni a magazzino: 3 gg lavorativi Tempi di risposta dei beni non a magazzino e servizi: entro il giorno lavorativo successivo invio risposta informativa, e successiva definizione dei tempi di evasione in relazione alla tipologia e/o condizioni (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	DESCRIZIONE
		Gestione audiovisivi delle sale
	RISULTATI FINALI	Gestione autonoma degli impianti audiovisivi delle sale camerali in occasione dell'utilizzo delle sale camerali sia per esigenze interne che in concessione a terzi, con contenimento dei costi dei servizi oltre ad un miglior mantenimento delle attrezzature ed efficienza del servizio offerto.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	DESCRIZIONE
		Attivazione procedura di mercato elettronico
	RISULTATI FINALI	Allargamento della platea dei fornitori con un volume di acquisti di almeno € 50.000,00; il vantaggio economico derivante è stimato nel 5-10%.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Servizi ausiliari

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Assicurare il servizio di competenza con correttezza e tempestività e di supporto a specifiche esigenze degli Uffici	Assicurare un servizio adeguato all'esigenza di tempestività degli uffici.	Rispetto delle scadenze previste e qualità dei servizi forniti
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Garantire il servizio di centralino nei periodi di assenza breve del centralinista	Garantire la continuità del servizio di centralino (risposta e deviazione delle chiamate agli uffici interessati) nei periodi di assenza breve del centralinista.	Garantire continuità e tempestività nelle risposte all'utenza
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Centralino

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Assicurare il servizio di competenza con correttezza e tempestività	Assicurare un servizio con continuità, correttezza e tempestività.	Garantire continuità e tempestività nelle risposte all'utenza
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

4. SETTORE ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO

Registro Imprese – sezione Ordinaria – ORD – 16

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Gestione impatto della Comunicazione Unica sull'organizzazione dell'Ufficio		In considerazione della complessità giuridica e della evoluzione informatica derivanti dall'introduzione della nuova procedura di ComUnica, gli Uffici dovranno adottare le migliori soluzioni organizzative interne per far fronte agli adempimenti richiesti dal sistema delle imprese e garantire il progressivo trasferimento a tutti gli addetti coinvolti delle specifiche competenze tecniche acquisite da parte dei componenti il "Gruppo ComUnica"	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidare la gestione della nuova procedura ComUnica - Verbalizzare in riunioni riesame qualità le soluzioni adottate - Eventuale revisione delle direttive e delle Istruzioni operative - rilevazione/monitoraggio delle NC di prodotto
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Rispetto standard di qualità pratiche di nuove iscrizioni e trasferimenti sede da altra provincia, fusioni e scissioni		Sono circa 2.800 pratiche la cui evasione in tempi brevissimi è fortemente richiesta dal sistema delle imprese	Entro 5 giorni dal pervenuto
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	
		Guida "Istruzioni per l'iscrizione e il deposito degli atti al Registro Imprese"
RISULTATI FINALI		Revisione della Guida in questione, che costituisce il più importante punto di riferimento informativo per l'utenza che deve effettuare adempimenti destinati al RI. E', inoltre, importante ed apprezzato centro di elaborazione e condivisione degli orientamenti dei RI del Triveneto e Roma. Le attività di revisione sono gestite dal RI della CCIAA di Treviso.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale		
OBJ. 4	TITOLO	
		Servizio informazioni all'utenza - gestione quesiti via e-mail
RISULTATI FINALI		Risposta entro 2 giorni per il 90% dei quesiti ricevuti in un anno via e-mail o FAQ.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale		

Registro Imprese – sezione Speciale – SPE – 17

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Gestione impatto della Comunicazione Unica sull'organizzazione dell'Ufficio	In considerazione della complessità giuridica e della evoluzione informatica derivanti dall'introduzione della nuova procedura di ComUnica, gli Uffici dovranno adottare le migliori soluzioni organizzative interne per far fronte agli adempimenti richiesti dal sistema delle imprese e garantire il progressivo trasferimento a tutti gli addetti coinvolti delle specifiche competenze tecniche acquisite da parte dei componenti il "Gruppo ComUnica"	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidare la gestione della nuova procedura ComUnica - Verbalizzare in riunioni riesame qualità le soluzioni adottate - Eventuale revisione delle direttive e delle Istruzioni operative - Rilevazione/monitoraggio delle NC di prodotto
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Interventi di pulizia dei dati del RI su segnalazione del Diritto Annuale ed altri Enti	Verifiche da effettuare su posizioni RI sulla base di indicazioni provenienti da Uffici camerali (ad es. Diritto Annuale) e da altre PP.AA.	Almeno 110 posizioni verificate
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	DESCRIZIONE	
		Guida "Istruzioni per l'iscrizione e il deposito degli atti al Registro Imprese"	
	RISULTATI FINALI	Revisione della Guida in questione, che costituisce il più importante punto di riferimento informativo per l'utenza che deve effettuare adempimenti destinati al RI. E', inoltre, importante ed apprezzato centro di elaborazione e condivisione degli orientamenti dei RI del Triveneto e Roma. Le attività di revisione sono gestite dal RI della CCIAA di Treviso. .	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale			
OBJ. 4	TITOLO	DESCRIZIONE	
		Servizio informazioni all'utenza - gestione quesiti via e-mail	
	RISULTATI FINALI	Risposta entro 2 giorni per il 90% dei quesiti ricevuti in un anno via e-mail o FAQ.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione Ordinaria e Speciale			

Registro Imprese – firma digitale e archiviazione ottica – DIG – 18

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi per nuove emissioni e rinnovi degli strumenti di firma digitale	Rilascio dei dispositivi di firma digitale secondo le procedure Infocamere	Rilascio immediato (per domande presentate su appuntamento) (n.c. <= 10%) Rilascio in 7 giorni lav.(media annuale) dal giorno di pervenuto all'ufficio per domande da filiali o presentate senza appuntamento (n.c. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi per l'inserimento dei dati relativi alle carte tachigrafiche	Rilascio delle carte tachigrafiche secondo le procedure Infocamere	4 giorni lav. (media annuale) dal giorno di pervenuto della domanda all'ufficio (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE	
OBJ. 3	TITOLO
	Consolidamento attività SISTRI
RISULTATI FINALI	Conclusa nel 2010 la consegna dei dispositivi SISTRI a tutte le imprese interessate della provincia, l'obiettivo per il 2011 consiste nella messa a regime del nuovo servizio.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:	
OBJ. 4	TITOLO
	Aggiornamento continuo sito camerale su tematiche proprie dell'Ufficio
RISULTATI FINALI	Informazione aggiornata costantemente sulle novità normative (entro 7 gg. dall'apprendimento della novità da gestire)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:	

Registro Imprese – bollatura libri sociali e rilascio atti ed elenchi – BOL – 19

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di bollatura e numeratura libri sociali	Rilascio dei documenti all'utenza nei tempi standard	4 gg lavorativi dalla richiesta
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi di rilascio copia atti, bilanci ottici e elenchi merceologici	Rilascio dei documenti all'utenza nei tempi standard	4 gg lavorativi dalla richiesta
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Collaborazione nell'iter relativo ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive pervenute al R.I. Sez. Ordinaria
RISULTATI FINALI		Effettuare le verifiche sulle dichiarazioni sostitutive di certificazioni e sulle dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà allegate alle istanze presentate al R.I. Sezione Ordinaria allo scopo di verificare presso le competenti Amministrazioni la veridicità delle stesse.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Supporto alla lavorazione delle pratiche ComUnica attraverso la gestione dello sportello certificativi pomeridiano presso la sede centrale
RISULTATI FINALI		Rilascio al pubblico di visure e certificati durante l'apertura dello sportello pomeridiano reso disponibile dall'Ufficio R.I. Sezione Speciale presso la sede
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: REI – Sezione Speciale		

Diritto annuale – DAN – 20

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Gestione ruolo unico per l'annualità 2008/2009		Ricezione, istruttoria delle domande di sgravio, trasmissione telematica ad Equitalia Servizi Spa e comunicazione agli interessati degli esiti relativi alle domande di sgravio delle cartelle esattoriali relative all'annualità 2008/2009	Mantenimento dello standard di qualità previsto (30 giorni) per l'evasione delle istanze di sgravio
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Controllo posizioni sanzionabili - ruolo 2008/2009		Controllo puntuale delle posizioni sanzionabili per omesso, incompleto o tardato versamento del diritto annuale per le annualità 2008/2009	Controllare almeno il 60% delle posizioni estratte per il 2009. Ridurre al minimo possibile l'emissione di cartelle illegittime
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Valutazione della economicità della procedura di gestione delle procedure concorsuali
RISULTATI FINALI		Valutazione obiettiva del rapporto costi / benefici della procedura in questione, con eventuale presentazione alla Giunta camerale.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Guida utente multilingue al pagamento del Diritto Annuale
RISULTATI FINALI		Predisposizione della guida in lingua italiana e traduzione in inglese, francese e cinese al fine di migliorare la comunicazione con l'utenza e diminuire gli errori riscontrati in fase di pagamento.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Albo Imprese Artigiane – AIA – 21

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Riduzione della percentuale delle sospensioni delle pratiche telematiche relative all'Albo Imprese Artigiane	In attesa di comprendere l'effettiva portata innovativa di ComUnica, si propone l'obiettivo di ridurre il numero delle pratiche in sospeso, calcolato all'1.1.2011.	Riduzione dal 3 al 5% delle pratiche "sospese"
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: sedi di Conegliano, Castelfranco e Montebelluna			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Valutazione e gestione dell'impatto della Comunicazione Unica sull'Albo delle Imprese Artigiane	La Comunicazione Unica è diventata obbligatoria per le imprese dallo scorso mese di aprile 2010. E' necessario che l'Ufficio si organizzi al meglio per gestire il cambiamento e per coordinarsi con l'ufficio Registro Imprese e con le sedi staccate.	Garantire la gestione della fase di transizione tra le due procedure amministrative
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE			
OBJ. 3	TITOLO	Aggiornamento della Guida ai Pareri espressi dalla Commissione Provinciale per l'Artigianato di Treviso e dalla Commissione Regionale del Veneto	
	RISULTATI FINALI	Aggiornamento della Guida con i pareri espressi durante l'anno 2010 e, se possibile, anche con quelli del 2011, con l'eliminazione dei pareri ritenuti obsoleti.	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 4	TITOLO	Creazione di un adeguato sistema di monitoraggio del flusso delle pratiche telematiche	
	RISULTATI FINALI	La realizzazione di un adeguato sistema di monitoraggio del flusso telematico permetterà alla Direzione e alla Commissione di valutare l'andamento del carico di lavoro e, all'ufficio, di poter avere un corretto controllo dell'attività lavorativa, permettendo al responsabile dell'ufficio di organizzare l'attività lavorativa stabilendo adeguate priorità. Tale strumento permetterà di rilevare i tempi di lavorazione, utili anche ad altre Unità Operativa (RI – Sez. Speciale e Ordinaria).	
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

Metrico – MET – 22

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Processo di verifica erogatori di carburante	Controllo degli erogatori di carburante c/o gli impianti di distribuzione della provincia	Almeno il 30% del numero complessivo degli impianti da verificare nell'anno di riferimento
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rispetto dei tempi nel processo di verifica autobotti	Controllo testate elettroniche e meccaniche e dei relativi misuratori montate su autobotti	Tempo di risposta 48 ore (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Coordinamento verifiche periodiche in convenzione con Treviso Tecnologia
	RISULTATI FINALI	Controllo dei rapporti di non conformità emessi da Treviso Tecnologia su strumenti a funzionamento non automatico e verifica di tali strumenti.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Vigilanza su apparecchi di controllo nel settore dei trasporti su strada – Officine autorizzate alla riparazione e montaggio cronotachigrafo CEE (revisionato con Determinazione del Segretario Generale n. 24 del 17.2.2011)
	RISULTATI FINALI	Obiettivo finale del progetto è il controllo completo e puntuale di n. 130 officine autorizzate al montaggio e riparazione dei cronotachigrafo analogici
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Abilitazioni – ABL – 23

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Verifica requisiti Agenti e Rappresentanti di Commercio. - l'art. 74 del D.lgs 59/2010, a decorrere dall'8.5.2010, ha soppresso il Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio	L'obiettivo è quello di mantenere l'attuale standard di gestione dei procedimenti di abilitazione all'esercizio di detta attività.	Standard di 60 giorni lavorativi (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Verifica requisiti Agenti d'Affari in Mediazione. - l'art. 73 del D.lgs 59/2010, a decorrere dall'8.5.2010, ha soppresso il Ruolo Mediatori	L'obiettivo è quello di mantenere l'attuale standard di gestione dei procedimenti di abilitazione all'esercizio di detta attività.	Standard di 60 giorni lavorativi (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Riordino ed archiviazione di documentazione inerente le attività' Dell'ex ufficio abilitazioni ed ambiente.
	RISULTATI FINALI	Esame puntuale e ad una revisione generale dei fascicoli cartacei presenti attualmente all'interno dell'immobile camerale.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Applicazione art. 80 d.lgs 59/2010 – applicazione regolamento ministeriale e adeguamento sistemi informativi
	RISULTATI FINALI	In attesa dell'emanazione dell'apposito regolamento ministeriale, l'Ufficio procede alla normale informatizzazione dei relativi dati (ex software ARCA) per il previsto ribaltamento delle informazioni nell'apposito programma di Infocamere (Copernico).
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Sedi Staccate – SED – 24

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Rilascio e vidimazione dei certificati di origine	Rispetto dei tempi previsti per il rilascio e vidimazione del certificato di origine delle merci/prodotti destinati al di fuori del territorio doganale dell'Unione Europea.	Rilascio entro 1 giorno dalla richiesta per i certificati standard; 2 giorni per gli altri (certificati con origine multiple delle merci, più certificati presentati contestualmente dalla ditta). In specifici casi può essere concordata con il cliente diversa data di consegna
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Bollatura e numeratura libri sociali	Rispetto dei tempi previsti per la numerazione e bollatura di libri sociali/altri presentati direttamente dalle imprese o dai soggetti interessati.	Per Castelfranco e Conegliano: rilascio entro 5 giorni dalla richiesta; per Montebelluna i giorni previsti sono 7. N.B. Se i libri oggetto di bollatura superano le 5000 pagine, si concorda con il cliente la data di consegna
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Collaborazione con l'ufficio Registro Imprese – Sez. Ordinaria relativamente alla gestione dei bilanci telematici e di eventuali altre tipologie di pratiche.
	RISULTATI FINALI	Contribuire al mantenimento degli standard prestazionali realizzati nell'anno 2010 da parte dell'Ufficio Registro Imprese centrale, in particolare nella lavorazione dei bilanci telematici. Il presente progetto coinvolgerà necessariamente il Registro Imprese Sezione ordinaria per i conseguenti adempimenti.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Collaborazione con l'ufficio Albo Artigiani riguardanti la gestione di alcune tipologie di pratiche artigiane telematiche
	RISULTATI FINALI	Contribuire alla riduzione dei tempi di evasione delle pratiche da parte dell'ufficio artigiani.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Regolazione Attività Produttive – REG – 25

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Controllo flussi attestati brevetti	Controllo settimanale dei flussi degli attestati dei brevetti per monitorare i quantitativi da evadere con priorità degli attestati di invenzioni/modelli.	15 giorni dalla stampa per gli attestati di invenzioni e modelli (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Controllo pagamenti XAC	Controllo ed evasione pagamenti XAC (caricamento dati, inserimento nel programma PROSA della registrazione dei pagamenti etc.).	10 giorni lavorativi dalla trasmissione dei documenti dal provveditorato. (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Guida al deposito dei brevetti e marchi della CCIAA di Treviso
	RISULTATI FINALI	Pubblicazione, impostazione grafica e promozione della Guida al deposito dei brevetti e marchi della CCIAA di Treviso
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Miglioramento dell'attività sanzionatoria
	RISULTATI FINALI	Attivazione procedura di informatizzazione banca Dati Sanzioni con estrapolazioni automatiche dai programmi Infocamere PROAC PROSA
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Regolazione del Mercato		

Tutela del Consumatore – TUT – 26

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Realizzazione delle attività ispettive sulla sicurezza dei prodotti immessi in commercio	Realizzazione delle attività ispettive finalizzate a verificare la sicurezza dei prodotti immessi in commercio, <u>realizzate su input della Regione Veneto.</u>	Completamento delle attività ispettive entro 12 mesi dalla programmazione - concordata con il segretario generale e risultante da comunicazioni via e-mail - del numero, della tipologia degli accessi, e delle ditte da ispezionare.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
	Realizzazione degli interventi richiesti in fase di assegnazione dei premi e/o di chiusura dei concorsi a premio	Trattasi di interventi realizzati sia presso la sede camerale che presso la sede dei soggetti promotori/delegati di manifestazioni a premio, volti alla verifica della regolarità dell'assegnazione/consegna dei premi ai vincitori.	Interventi relativi ad almeno 20 concorsi a premio.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Realizzazione delle attività ispettive derivanti dall'impegno assunto con la <u>sottoscrizione della convenzione stipulata con l'Unione Italiana delle Camere di Commercio</u> , relativa al progetto SVIM
RISULTATI FINALI		Realizzazione dei controlli stabiliti nella Convenzione, sia in termini di numero di ispezioni da effettuare che di prodotti da esaminare
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Metrico		
OBJ. 4	TITOLO	Registrazione dei controlli effettuati nell'ambito del progetto SVIM nel sistema informativo VIMER
RISULTATI FINALI		Visibilità a livello nazionale dei controlli realizzati; Rendicontazione delle verifiche per l'Unioncamere; Reportistica utile per il Ministero dello Sviluppo Economico. Inserimento dei dati relativi alle verifiche effettuate nel sistema informatico.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		

Prezzi e Protesti – PRE – 27

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO/QUALITA'			
OBJ. 1	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Rispetto dei tempi di pubblicazione dei protesti cambiari		Pubblicazione Elenco protesti cambiari mantenendo lo standard qualitativo descritto nelle istruzioni operative (I/PRE/02 ed I/PRE/04)	10 gg dal ricevimento pratica (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			
OBJ. 2	TITOLO	DESCRIZIONE	VALORE/I OBIETTIVO
Rispetto dei tempi relativi alla pubblicazione e comunicazione all'URP dei prezzi dei prodotti agro alimentari		Pubblicazione in giornata dei prodotti agro alimentari mediante supporto telematico e comunicazione degli aggiornamenti all'URP mediante EtaBeta "POI"	Entro lo stesso giorno di rilevazione (N.C. <= 10%)
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:			

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE		
OBJ. 3	TITOLO	Riduzione dei giorni per l'accoglimento delle istanze di cancellazione protesti per pagamenti avvenuti entro i dodici mesi dalla levata.
RISULTATI FINALI		Ulteriore riduzione, rispetto ai tempi previsti dalla legge, dei giorni per l'accoglimento dell'istanza di cancellazione, per pagamenti avvenuti entro i dodici mesi dalla levata, rispettivamente da 15 a 13.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		
OBJ. 4	TITOLO	Campagna promozionale volta ad una maggiore diffusione del Listino Prezzi delle Opere Edili ed Affini in Treviso.
RISULTATI FINALI		Ampliare la conoscenza circa l'esistenza dello strumento in parola, sia in ambito professionale, sia in quello privato, al fine di incrementarne la diffusione.
SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:		



Camera di Commercio
Treviso

ALLEGATO TECNICO AL PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

8.4 Indicatori degli uffici anno 2011

(approvati con provvedimento di Giunta camerale n. 3 del 20.01.2011)

SISTEMA DI INDICATORI DEGLI UFFICI CAMERALI PER L'ANNO 2011

1. UFFICI DI STAFF AL SEGRETARIO GENERALE	
Ufficio	Indicatore
Segreteria generale	n. provvedimenti gestiti/ n. addetti
Protocollo	n. di protocollo gestiti / n. addetti
Qualità - Programmazione - controllo di gestione – Progetti speciali	n. accessi sito pagine CSR/ n. aggiornamenti
Affari generali	n. provvedimenti / n. addetti
Urp	n. richieste strumenti di comunicazione / n. addetti
2. SETTORE SVILUPPO IMPRESE	
Ufficio	Indicatore
Studi	Indici di customer satisfaction partecipanti Laboratori
Statistica	n. elaborazioni statistiche per richiesta dati / n. addetti statistica
Biblioteca	n. schedature annuali / n. addetti biblioteca
Agricoltura	n. pratiche lavorate / n. addetti
Industria	n. richieste di informazione / n. addetti dedicati
Commercio estero	n. pratiche lavorate / n. addetti
Promozione estero	Indici di customer satisfaction partecipanti a seminari formativi
3. SETTORE AMMINISTRAZIONE INTERNA	
Ufficio	Indicatore
Personale	n. ore lavoro / n. provvedimenti e comunicazioni
Stipendi	n. ore lavoro / n. movimenti gestiti
Ragioneria	Sommatoria tempi da protocollo, a consegna mandato in banca / n. fatture
Provveditorato – servizi ausiliari – centralino	n. ore lavoro / n. contratti + n. ordinativi

4. SETTORE ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	
Ufficio	Indicatore
R.I. sez. Ordinaria	Somma pratiche evase / n. addetti
R.I. sez. Speciale	Somma pratiche evase / n. addetti
Bollatura	1) Somma pagine bollate / 1/3 n. addetti 2) N. atti / 2/3 n. addetti
Firma digitale	Somma pratiche evase / n. addetti
Diritto Annuale	n. movimenti gestiti / n. addetti
Albo Imprese Artigiane	n. pratiche evase / n. pratiche pervenute
Abilitazioni	n. movimenti gestiti / n. addetti
Sedi staccate	n. movimenti gestiti / n. movimenti totali
Regolazione attività produttive	n. movimenti gestiti / n. addetti
Tutela del consumatore	n. verbali e provvedimenti su attività di vigilanza e su concorsi a premio / n. addetti
Prezzi e Protesti	n. di cancellazioni / n. addetti
Metrico	n. strumenti verificati / n. addetti