



Camera di Commercio
Treviso

PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013 ANNO 2012

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



PIANO DELLA *PERFORMANCE* 2011-2013

ANNO 2012

(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
 - 6.3 La *governance* istituzionale
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 2012
 - 8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2012
 - 8.3 Obiettivi degli uffici anno 2012
 - 8.4 Indicatori degli uffici anno 2012
 - 8.5 Obiettivi per le Aziende speciali anno 2012

1. Presentazione del Piano

Il sistema camerale, così come il resto delle pubbliche amministrazioni italiane, 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 all'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 documento normativo 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.

A partire dal 2011, come richiesto dall'art. 10 del D. Lgs. n. 150/09, la CCIAA di Treviso ha adottato il Piano della Performance triennale e provvede ad aggiornarlo annualmente, come richiesto dalla stessa normativa.

Il Piano della Performance è stato strutturato secondo le linee guida proposte dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (in seguito anche CIVIT) con delibera n. 112/2010.

In particolare, il Piano della Performance 2011-2013 è stato delineato inizialmente sulla base dei precedenti obiettivi strategici del quinquennio 2006-2010, in quanto a gennaio 2011, quando è stato deliberato dalla Giunta camerale, non era ancora disponibile il nuovo Programma Pluriennale 2011-2015¹ ed i nuovi obiettivi strategici, definiti in seguito dal nuovo Consiglio camerale con delibera n. 10 del 29.7.2011.

In occasione dell'aggiornamento per il 2012, il Piano è stato completamente rivisto alla luce delle nuove linee strategiche individuate ed in particolare sono stati rivisti gli obiettivi strategici dell'Ente camerale indicati nel 2011 e, "a cascata", gli obiettivi del Segretario Generale, dei Dirigenti, delle Posizioni Organizzative e Alta Professionalità, nonché gli obiettivi operativi assegnati agli Uffici.

Infine, con il presente Piano della Performance si provvede anche all'assegnazione degli obiettivi da realizzare ai vari livelli di responsabilità dell'organizzazione sopra citati, con particolare riferimento all'esercizio contabile 2012.

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, che svolge nella provincia di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale, così come previsto dalla L. n. 580/93 "Riordino delle Camere di Commercio" e successive modifiche ed integrazioni.

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;

¹ Il programma pluriennale 2011-2015 è disponibile nel sito camerale all'indirizzo www.tv.camcom.it

- 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.

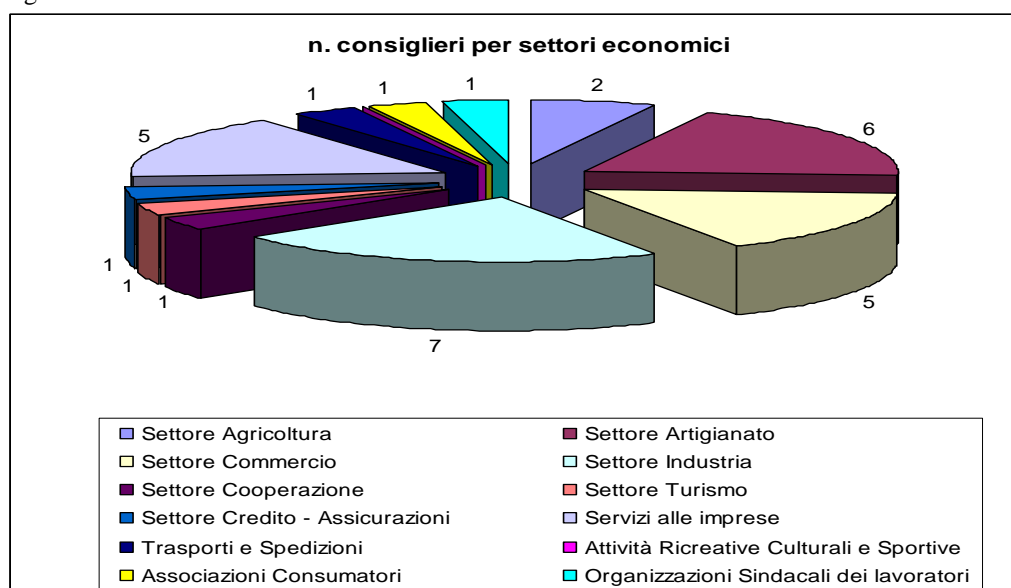
L'attuale congiuntura economica e sociale unitamente alla tradizionale vocazione all'estero dell'imprenditoria trevigiana fanno sì che i compiti istituzionali si sostanzino marcatamente in un'accurata attenzione alla gamma di servizi da offrire a tutte le parti interessate, per rispondere in modo adeguato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

La Camera di Commercio di Treviso è amministrata da una Giunta, formata dal Presidente più quattro membri, eletta dal Consiglio camerale, composto a sua volta da 32 consiglieri rappresentanti delle categorie economiche maggiormente rappresentative della provincia (vedi figura 1).

Il Consiglio camerale in carica è stato nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 215 del 5.10.2010 e si è insediato il 30 novembre 2010.

La struttura amministrativa della Camera è guidata dal Segretario Generale, coadiuvato attualmente da due dirigenti.

Figura 1



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 tre sedi distaccate a Castelfranco Veneto, Montebelluna e Conegliano. Le prime due sedi staccate cesseranno le loro attività nel corso del 2012.

Inoltre, per la realizzazione della propria *mission*, l'Ente camerale si avvale di alcune strutture collegate: l'Azienda speciale "Treviso Tecnologia" (che gestisce tra l'altro il laboratorio prove CERT ed il laboratorio chimico-merceologico), l'Azienda speciale "PromoTreviso", la

Società consortile “Treviso Glocal”, 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 n. 580/93 e successive modifiche ed integrazioni 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;
- d) 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);
- e) 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 63% sul valore aggiunto ai prezzi base della provincia (dati 2009), 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

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.

Inoltre, ai fini dello sviluppo del territorio provinciale, collabora con le altre istituzioni pubbliche, attraverso la stipula di convenzioni, accordi e protocolli d’intesa: un esempio tra tutti è il Piano strategico della Provincia di Treviso, siglato dai principali enti istituzionali locali e dai principali attori economici territoriali nel 2003, per mettere insieme i progetti dei diversi enti, limitare le sovrapposizioni inutili, coordinare le azioni, migliorare gli stessi progetti, nonché perseguire uno sviluppo equilibrato e dinamico della “Marca trevigiana”.

La base clienti è rappresentata dal sistema delle imprese, dalle 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 (al 30.09.2011 le imprese, in termini di sedi legali, presenti sul territorio trevigiano erano 93.453); ciò implica particolare attenzione agli aspetti qualitativi ed 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 tre Bilanci Sociali pubblicati dall'Ente per il periodo dal 2003 al 2010 incluso².

Al fine di migliorare continuamente i propri standard prestazionali ed offrire pertanto un servizio di elevata qualità ai propri clienti – utenti, la Camera di Commercio di Treviso ha intrapreso nel 2000 il percorso della certificazione UNI EN ISO 9001:2000, ottenendo la certificazione completa di tutti i servizi erogati e delle attività gestite nel 2004; nel 2010 la certificazione è stata aggiornata con le nuove norme UNI EN ISO 9001:2008.

Inoltre, nel 2003 l'Ente camerale ha dato avvio al percorso di eccellenza verso la Qualità Totale, applicando alla propria organizzazione il modello EFQM, realizzando periodicamente l'autovalutazione per poter migliorare il proprio livello qualitativo.

Ad oggi, la CCIAA di Treviso ha realizzato 3 autovalutazioni da cui sono stati avviati diversi piani di miglioramento per “coprire” i gap interni individuati e ritenuti importanti ai fini di un miglioramento generale di tutta l'organizzazione e, di riflesso, dei servizi offerti all'utenza.

Per testare il proprio livello di eccellenza la Camera di Commercio di Treviso ha partecipato al riconoscimento europeo “*Recognised for Excellence*”, secondo le procedure europee del premio EFQM. Il riconoscimento è stato ottenuto la prima volta nel 2008 con un punteggio di 325-375 punti e l'assegnazione di un sottolivello di “3 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 ultimi anni, nel 2011 è stato richiesto il rinnovo di tale riconoscimento. L'Ente camerale ha così riconfermato il livello di eccellenza raggiunto, migliorando anche il punteggio finale (400-450) ed ottenendo un'ulteriore stella (4 stelle).

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.

Si segnala che i modelli di eccellenza, CAF ed EFQM, sono stati indicati dalla stessa CIVIT, con la delibera n. 89/2010, quali modelli di riferimento da utilizzare per la definizione del sistema di misurazione e valutazione, previsto dal D.Lgs. n. 150/2009.

In particolare, 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 EFQM (*European Foundation for Quality Management*), quale strumento di gestione della qualità.

² I tre bilanci sociali dell'Ente camerale sono disponibili nel sito camerale www.tv.camcom.it

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 31.12.2010: 122

così suddivisi per categoria

| | PERSONE | di cui a Part-time | UNITA' LAVORATIVE |
|---------------------|------------|--------------------|-------------------|
| Segretario Generale | 1 | 0 | 1 |
| Dirigenza* | 2 | 0 | 2 |
| Cat. D | 27 | 3 | 26,4 |
| Cat. C | 77 | 20 | 72 |
| Cat. B | 10 | 2 | 9,1 |
| Cat. A | 5 | 1 | 4,5 |
| Totale | 122 | 26 | 115 |

* un dirigente a tempo determinato
Fonte dati: conto annuale 2010

risorse economiche assegnate anno 2010: diritto annuale: € 18.323.571,47
totale proventi: € 25.145.263,38

principali voci di spesa anno 2010: spese di funzionamento: € 8.083.948,89
spese per interventi economici: € 5.629.966,87

n. di sedi distaccate: 3 (sede di Conegliano, sede di Montebelluna, sede di Castelfranco Veneto)

n. imprese (sedi legali) iscritte nel Registro Imprese al terzo trimestre 2011: 93.453

3.2 Mandato istituzionale e Missione

Come già descritto al paragrafo 2.1, la Camera di Commercio è un Ente di diritto pubblico a servizio del sistema economico provinciale, che svolge i compiti e le funzioni assegnatele dalla Legge n. 580/93 e successive modifiche ed integrazioni.

Sulla base di quanto previsto dalla normativa sopra citata, l'Ente camerale trevigiano ha individuato la propria *Mission*, esplicitandola nel proprio statuto.

All'art. 33 è infatti previsto quanto segue:

"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.

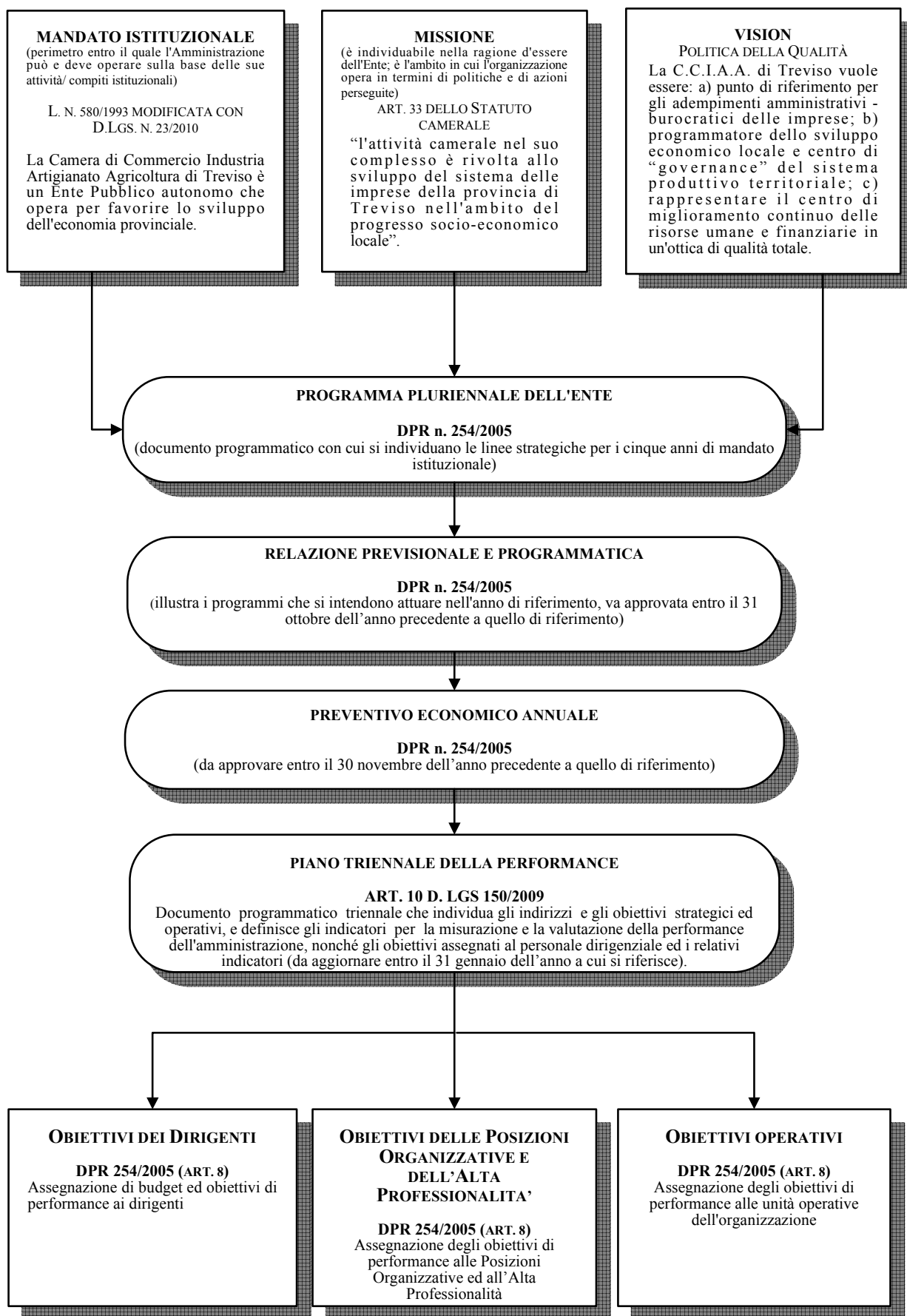
Il nuovo Programma Pluriennale 2011-2015 è stato definito dal Consiglio camerale con provvedimento n. 10 del 29.7.2011 ed individua le linee d'intervento e gli obiettivi strategici che l'Ente camerale intende realizzare nel quinquennio di riferimento.

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 previsti dal D.P.R. n. 254/05 e dal D. Lgs. n. 150/09, per il 2012.

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 | Anno N | | | | Anno N+1 | | | | | | |
|----|---|--------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | Set | Ott | Nov | Dic | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | |
| 1 | Monitoraggio intermedio obiettivi anno N, con eventuali revisioni / modifiche | | | | | | | | | | | |
| 2 | Monitoraggio intermedio indicatori e standard di qualità anno N | | | | | | | | | | | |
| 3 | Raccolta proposte obiettivi uffici per l'anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 4 | Approvazione Relazione Previsionale e Programmatica anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 5 | Approvazione Preventivo Economico anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 6 | Approvazione budget dirigenti anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 7 | Approvazione Piano annuale della Performance con assegnazione obiettivi a dirigenti, posizioni organizzative, alta professionalità e uffici anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 8 | Approvazione indicatori "termometro" ed altre iniziative da realizzare nell'anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 9 | Avvio monitoraggio indicatori e standard di qualità anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 10 | Trasmissione del Piano della Performance anno N+1 alla CIVIT e al Ministero dell'Economia e delle Finanze | | | | | | | | | | | |
| 11 | Relazione e monitoraggio finale sulle attività e gli obiettivi realizzati nell'anno N+1 da dirigenti, posizioni organizzative, alta professionalità | | | | | | | | | | | |
| 12 | Analisi finale risultati indicatori e standard di qualità anno N | | | | | | | | | | | |
| 13 | Approvazione bilancio d'esercizio anno N | | | | | | | | | | | |
| 14 | Valutazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dei risultati dell'anno N | | | | | | | | | | | |
| 15 | Monitoraggio intermedio obiettivi anno N+1, con eventuali revisioni / modifiche | | | | | | | | | | | |
| 16 | Monitoraggio intermedio indicatori e standard di qualità anno N+1 | | | | | | | | | | | |
| 17 | Approvazione del Rendiconto delle attività e obiettivi dell'anno N di dirigenti, posizioni organizzative, alta professionalità e uffici da parte dell'OIV | | | | | | | | | | | |

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 2012, già approvata con delibera del Consiglio camerale n. 15 del 28.10.2011.

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

Lo si era sottolineato in apertura della relazione programmatica pluriennale, con le informazioni a disposizione nel primo scorcio d'anno: “*la fase acuta della crisi [del 2008, d'obbligo oggi la precisazione] sembra alle spalle, ma gli effetti, nonché le cause irrisolte, come gli squilibri finanziari globali, continuano a condizionare i funzionamenti dell'economia*”.

All'epoca, soltanto alcuni mesi fa, tale condizionamento sembrava bilanciato dal percorso di risalita in atto nell'economia mondiale: semmai gli analisti discutevano dei differenziali di velocità tra Economie emergenti ed Economie avanzate, e dunque del tempo necessario, soprattutto a queste ultime, per recuperare il terreno perduto. Con tutti i distinguo del caso tra settori più o meno esposti alla riduzione del potere d'acquisto delle persone per effetto della disoccupazione, e meno interessati da “*una sovracapacità produttiva di ordine strutturale rispetto ai tassi di assorbimento dei mercati post-recessione*” (per richiamare altri passaggi tratti dai documenti programmatici precedenti).

Si trattava di una prospettiva d'analisi certamente ponderata, avvalorata dalle dinamiche export della Germania e di certi settori del manifatturiero italiano (come di quello provinciale). Si pensi, *in primis*, all'industria dei macchinari e della gomma plastica: settori che, come emerge dagli ultimi consuntivi relativi al primo semestre 2011, riescono a riportare le esportazioni oltre la soglia raggiunta nello stesso periodo del 2008. Puntando molto sui mercati emergenti.

Oggi, come sappiamo, tutto viene rimesso in discussione, specialmente a causa della crisi del debito sovrano nell'area euro e negli USA, figlia della crisi finanziaria di tre anni fa: ai conti pubblici sono stati trasferiti – laddove necessario - i costi di salvataggio delle banche e le misure di sostegno ai redditi e ai consumi. Come da più parti evidenziato, ciò è altresì avvenuto senza la generalizzata adozione di efficaci misure strutturali per lo sviluppo e per il risanamento: cosa peraltro difficile a farsi se per troppi anni una quota importante della domanda aggregata è stata sostenuta facendo ricorso ad un eccesso di leva finanziaria.

Le conseguenze sono ben fotografate dalle cronache economiche di questi ultimi mesi, come dall'aggiornamento del quadro previsionale sulla crescita, rilasciato a settembre dal FMI.

Due in particolare i fatti più rilevanti:

- 1) La difficoltà dell'economia americana, che resta pur sempre la più importante economia occidentale, a consolidare la ripresa, al di là delle vicende del declassamento; qualche segnale positivo è emerso negli ultimi giorni, ma gli indicatori anticipatori sulla produzione industriale e sugli ordinativi scontano un rallentamento per i prossimi mesi: nel complesso, il tasso di crescita del PIL americano dovrebbe chiudere attorno al +1,5%, contro il 3% del 2010;

2) i rischi default della Grecia e dell'Italia, con dei distinguo essenziali:

- a) Per la Grecia il rischio-fallimento è ormai molto concreto, quasi dato per scontato dai mercati. Sono a livelli assurdi i rendimenti “teorici” dei titoli greci (62%). La discussione, in seno alla BCE, sembra ora concernere il “quando e come” pilotare il default, per contenere i possibili effetti-domino nell'area euro (considerate anche le forti esposizioni di alcune banche verso la Grecia, alcune delle quali anche tedesche);
- b) Per l'Italia la tensione sui titoli del debito pubblico pare più un accanimento speculativo conseguente alla difficoltà a definire un mix equilibrato di misure, orientate alla crescita come al contenimento della spesa, piuttosto che un giudizio di sfiducia sul potenziale dell'economia reale (indiscutibilmente superiore non solo alla Grecia, ma alla stessa Spagna). Certo, non c'è da scherzare quando si ha il quarto debito più grande del mondo, i rendimenti sui BTP decennali salgono al 5,86% (ultima asta di fine settembre, con rialzi anche per i titoli in scadenza nel 2014) e le attese di crescita vengono riviste al ribasso, passando dal +1,0% al +0,6% per il 2011, e dal +1,3% al +0,3% per il 2012. Ma a complicare le cose (e forse ad aprire anche un margine di spiraglio) va ricordato che la bassa stima di crescita dell'Italia è frutto di una forbice sempre più difficile da ricomporre, almeno in termini di rappresentazione economica di sintesi, fra dinamiche dei sistemi produttivi del Centro-Nord e il Meridione. A ciò vanno aggiunti i comportamenti più o meno virtuosi rispetto al circuito tasse-conti pubblici-efficienza dei servizi, che sostiene il funzionamento di una collettività: come noto, si tratta di un problema “storico” per l'Italia, figlio di molteplici fattori, ma che in una situazione di emergenza come questa potrebbe essere visto, in un certo senso, come “risorsa”.

A questi fatti c'è da aggiungere che si sta concretizzando il paventato rallentamento di quella che finora è stata la “locomotiva” d'Europa: la Germania. Sempre secondo l'Outlook di settembre del FMI il tasso di crescita del PIL tedesco passerà dal +3,6% del 2010, al +2,7% di quest'anno, con previsioni di ulteriore frenata al +1,3% nel 2012. Significativi anche gli aggiustamenti al ribasso di queste stime, rispetto a quelle rilasciate dallo stesso FMI nell'Outlook di giugno: -0,5 punti per il 2011, e -0,7 punti per il 2012. Anche dall'indice Zew (uno dei principali indicatori anticipatori sull'economia tedesca) si evince un brusco cambiamento di clima a partire da agosto-settembre.

Non muta invece, nella sostanza, al netto di qualche decimale in meno, il ritmo di crescita delle Economie emergenti: che sarà del +6,1% nel 2012, in termini di PIL, contro il +1,9% delle Economie avanzate. La Cina continuerà a crescere al 9%, l'India al +7,5%, la Russia al +4,1%, Brasile e Messico al +3,6%, i Paesi dell'Africa Sub-Sahariana al +5,8%.

Questa forte polarizzazione dello sviluppo incomincerà a riflettersi sulle dinamiche del commercio mondiale, che – paradossalmente, nell'epoca della globalità – potrà persino assumere caratteri più “regionali” (ricentrandosi per macro-aree geografiche, s'intende).

Attorno alle Economie emergenti e in via di sviluppo i flussi d'interscambio commerciale di beni e servizi continueranno a crescere attorno al +8% nel 2012 (non saranno più ritmi a due cifre, ma resteranno sempre sostenuti); per contro, attorno alle Economie avanzate i flussi d'interscambio rallenteranno più drasticamente, passando dal +11-12% del 2010, al +6% del 2011 al 4-4,5% atteso per il 2012.

Questo scenario potrà avere un impatto rilevante per un'economia fortemente *export oriented* come quella trevigiana. Saranno dunque ancora più cogenti alcune linee strategiche definite in

sede di programmazione pluriennale: sia in tema di internazionalizzazione, laddove si prevede di intensificare i supporti al sistema imprese per quanto riguarda l'aggancio ai mercati in espansione; sia in tema di sostegno all'imprenditoria, al fine di renderla ancor più capace di innovazione (in tutte le sue possibili declinazioni): principale leva per tentare di competere dentro sentieri di crescita che saranno ancora più selettivi.

L'ultima indagine di *sentiment*, condotta sul manifatturiero trevigiano, risale ancora a giugno, ma già contiene sentori di rallentamento anche sulla domanda estera, dunque in linea con gli scenari generali appena tratteggiati: i giudizi ottimisti riguardavano solo il 22% delle imprese intervistate, contro il 32% del trimestre precedente (marzo 2011); specularmente, i giudizi pessimisti passavano dal 18% al 30%.

Se ciò accadesse, l'economia trevigiana (e le istituzioni preposte al suo governo) si troverebbero a dover gestire una "ripresa interrotta" (si potrebbe anche parlare di una ripresa "più lontana", geograficamente parlando), con nodi ancora irrisolti sul fronte delle infrastrutture più adatte a tale scenario, e sul fronte di un mercato del lavoro che stava appena conoscendo una prima attenuazione delle criticità rispetto agli anni passati.

In tema di occupazione, al momento in cui si chiude questo documento, si hanno disponibili gli aggiornamenti forniti da Veneto Lavoro per il periodo gennaio-agosto 2011. In questo periodo, la provincia di Treviso si trova ancora interessata da:

- 12,8 milioni di ore di cassa integrazione autorizzate (-23% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente), di cui 6,5 milioni di CIG straordinaria e 3,7 milioni di CIG in deroga. Tale monte ore di interventi si traduce in oltre 7.700 lavoratori equivalenti, calcolati ipotizzando un orario di lavoro medio annuo di 1.650 ore: non è il numero effettivo di lavoratori interessati, ma il numero teorico, ma fortemente indicativo, di lavoratori sospesi integralmente a "zero ore";
- ulteriori 4.500 lavoratori inseriti in lista di mobilità (un numero ancora molto vicino a quanto registrato nello stesso periodo dell'anno precedente);
- 156 aperture di crisi aziendali (contro le 225 registrate nel medesimo periodo dell'anno precedente) per quasi il 37% riguardanti il settore legno-arredo, e per il 28% riguardanti la metalmeccanica.

Con questi numeri e queste turbolenze di scenario, gli equilibri sono molto fragili. La sensazione di fondo, per tutti, è che la "fine del tunnel", appena intravista, possa nuovamente allontanarsi.

Ma è anche vero che la varietà di settori e di esperienze imprenditoriali, che animano il tessuto economico provinciale, lasciano aperte più *chances* per il futuro. E gli assi strategici che ispirano la programmazione pluriennale della Camera di Commercio di Treviso, e che in questo documento trovano prime declinazioni operative, sono pensati proprio per dare a queste molteplici traiettorie imprenditoriali le migliori condizioni possibili per il loro sviluppo. Consapevoli che solo in questa direzione, esplorando assieme varietà di idee e di modelli di business, sarà possibile costruire futuro.

4.2 Analisi del contesto interno

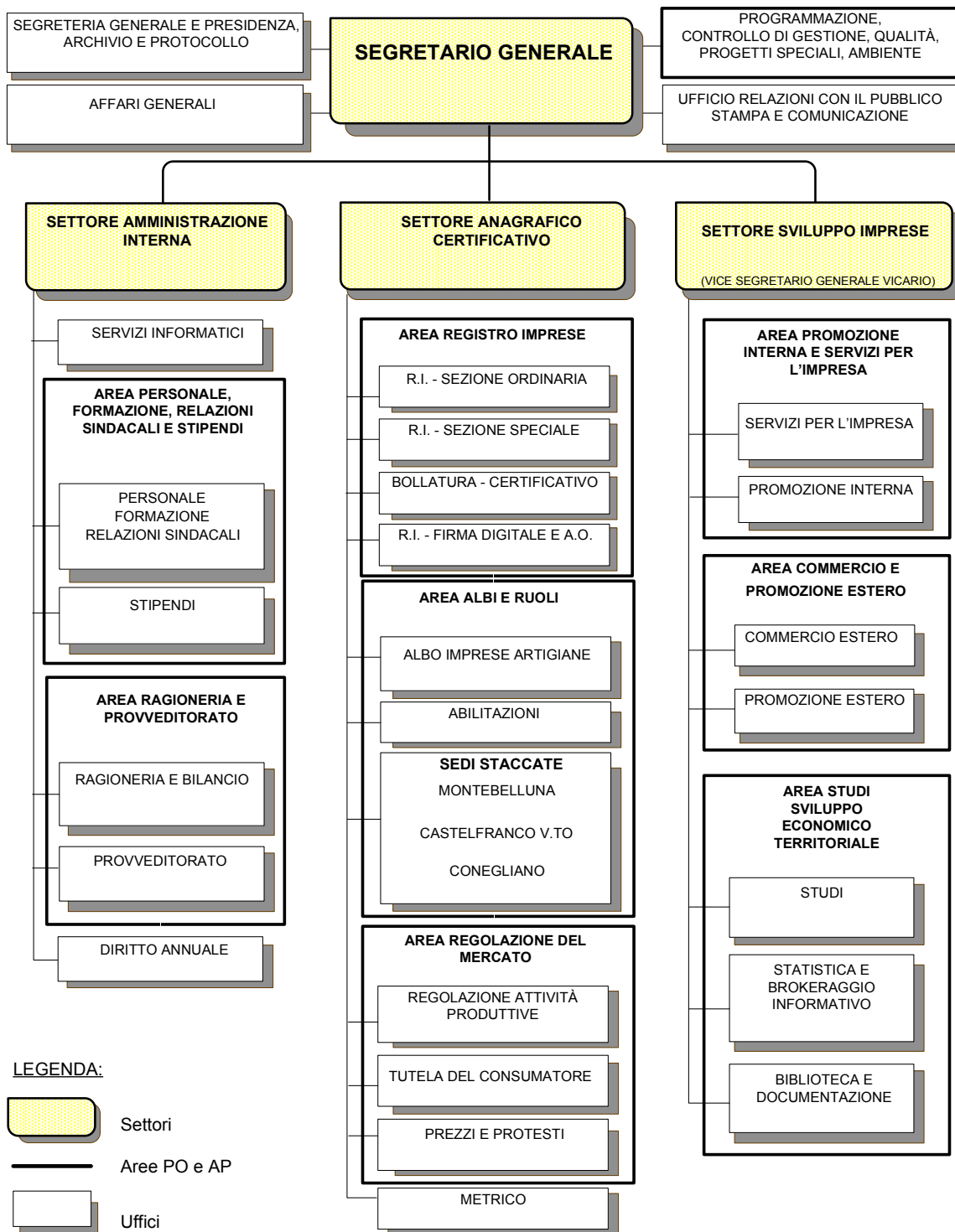
Di seguito si riportano i principali dati relativamente a:

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;
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

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. 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.

Per quanto riguarda invece le manutenzioni, è disponibile la procedura nel Sistema di gestione per la qualità P7_5B "Manutenzione dei mezzi e delle attrezzature", che contiene le indicazioni per effettuare i diversi interventi necessari, gestiti dall'ufficio Provveditorato.

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, fax, 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 25 *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 attestate,
- compiti di aggiornamento delle stazioni di lavoro camerali,
- compiti di distribuzione centralizzata ed automatizzata di *software standard* sulle stazioni di lavoro camerali,
- gestione della intranet camerale (etabeta),
- gestione delle presenze del personale (Time Web – parte amministrativa e parte pubblica),
- gestione dei prezzi della borsa merci,
- gestione sistema server per la redazione e l'aggiornamento del prezzario delle opere edili,
- gestione dei multifunzione camerali come *print server*, *digital sender* per la scansione della documentazione e l'invio tramite "mail" o "rete lan",
- gestione dei fax camerali tramite piattaforma *fax server* sia in entrata che uscita,
- gestione sportelli Commercio Estero di tutte le sedi per il rilascio dei certificati di origine anche tramite piattaforma WEBco e pagamento on-line,
- gestione del sistema di archiviazione (*storage in cluster*),
- gestione del sistema di *Backup* generale dei dati contenuti nei server camerali,
- gestione del sistema di virtualizzazione dei *server*, ecc) con possibilità di lavorare in rete con diverse opzioni di accesso in base alle funzioni svolte o in locale (residuale),
- piattaforma di DFS (File SystemA Diffuso) con sistema di indicizzazione automatica dei contenuti e un sistema di ricerca globale (tipo "google") (in fase di implementazione);

2) disponibilità di 183 postazioni PC, 198 postazioni telefoniche (ultima mappatura ad ottobre 2011);

- 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", che sono diventati negli ultimi anni preziosi strumenti di lavoro quotidiano per il personale camerale.

telematizzazione dei servizi:

1) attualmente, il principale servizio reso dalla Camera di Commercio, cioè la tenuta del Registro delle Imprese, è gestito esclusivamente in modo telematico. Infatti 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 camerali 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 camerali 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 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 della 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 affianca come si diceva, lo Sportello Unico per le Attività Produttive, anch'esso impostato su piattaforma informatica dal 2011: 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 la semplificazione, 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.

Anche con la telematizzazione dei servizi, in cui appunto il rapporto diretto tra l'Ente camerale e il cliente-utente viene meno, 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) Ad oggi sono numerosi i *software* realizzati per l'utenza o in uso da parte del personale, per una migliore informatizzazione dell'Ente.

Si citano ad esempio: la Biblioteca on-line, il Sistema di iscrizione agli eventi on-line, il *form* per il calcolo del diritto annuale, il Borsellino elettronico per i pagamenti on line, il sistema di richiesta dei certificati di origine WEB-Co, la rivista camerale "Economia della Marca Trevigiana" on line per l'utenza esterna. Ed ancora il cedolino elettronico, il sistema informatico di gestione delle presenze del personale "Timeweb" per il personale interno.

4) L'Ente è dotato di un sito istituzionale (www.tv.camcom.it), da cui è possibile accedere anche ai siti delle aziende speciali e delle società collegate o a siti tematici (ad es. Treviso Tecnologia (www.tvtecnologia.it), CSR Treviso (www.csrtreviso.it), Treviso System Online (www.trevisosystem-online.com) e Webdieci (www.webdieci.com)).

5) L'Ente ha, inoltre, attivato diversi strumenti di comunicazione on line verso l'esterno e dall'esterno, *in primis* l'uso della posta elettronica; la newsletter camerale periodica e le newsletter specifiche su determinate tematiche sono inviate per e-mail, come pure sono realizzate campagne promozionali e d'informazione attraverso lo strumento della CRM, che consente di inviare la stessa comunicazione ad un *target* preciso di utenti.

6) Come richiesto dalla normativa, la Camera di Commercio di Treviso è dotata di indirizzi di posta elettronica certificata (PEC). In questo ambito ha inoltre promosso a fine 2011 un'iniziativa a favore delle società, sostenendo per le stesse i costi di apertura della PEC per il primo anno, in applicazione al D.L. 185/2008 convertito in L. 2/2009, in quanto la PEC è diventata obbligatoria per le società.

3) risorse umane (v. infra)

Nel presente paragrafo si illustrano le caratteristiche principali del personale camerale e la politica di acquisizione e formazione delle risorse umane prevista per l'anno 2012 .

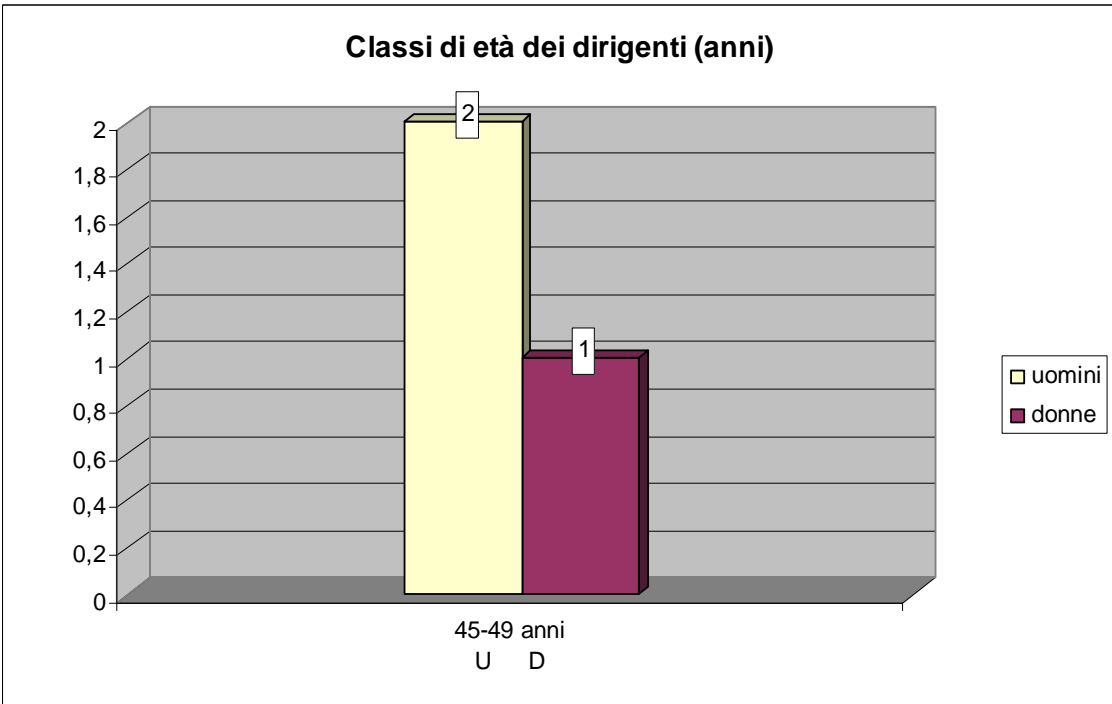
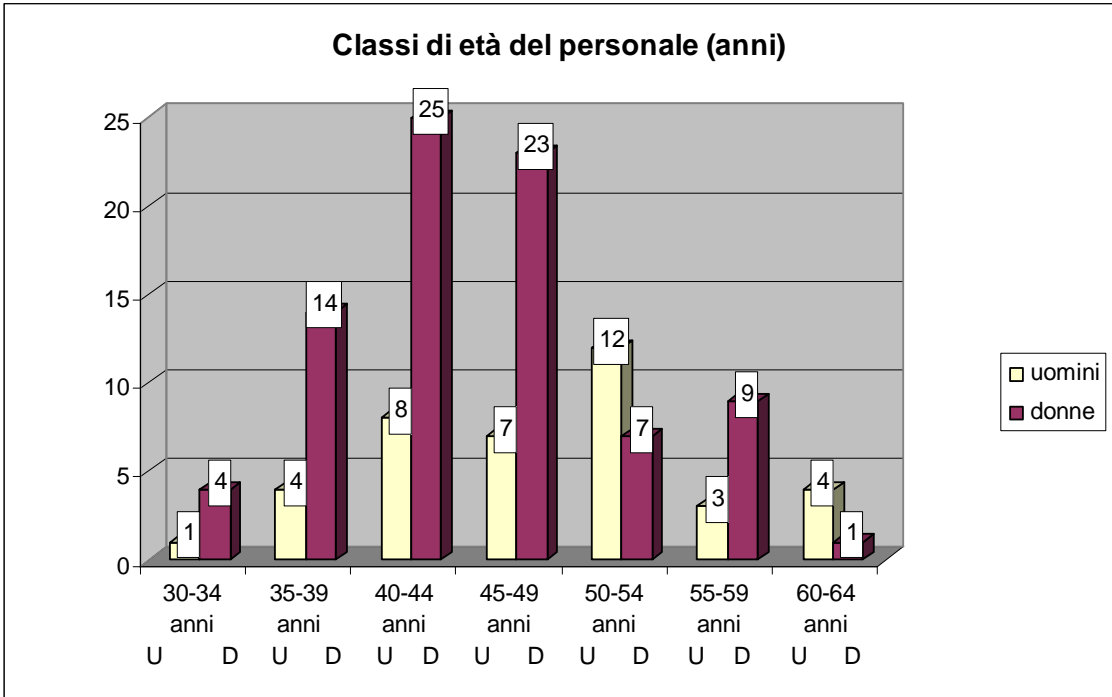
| Indicatori(*) | |
|---|---|
| 2.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi | |
| Classi di età del personale (per anni) | vedi rappresentazione grafica sotto riportata |
| Tasso di crescita unità di personale negli anni (2010 su 2009) | -3,17% |
| % di dipendenti in possesso di laurea | 31,15% |
| % di dirigenti in possesso di laurea | 100% |
| Ore di formazione (media per dipendente) | 18,09 |
| Turnover del personale | 7,38% |
| Costi di formazione/spese del personale | 1,46% |
| 2.2 Analisi Benessere organizzativo | |
| Tasso di assenze | 18,90% |
| Tasso di dimissioni premature | 0 |
| Tasso di richieste di trasferimento | 1,59% |
| Tasso di infortuni | 0 |
| Stipendio medio percepito dai dipendenti (inclusi i dirigenti e al netto di indennità e retribuzioni di risultato e produttività) | € 24.564,03 |
| % di personale assunto a tempo indeterminato | 94,06% |
| 2.3 Analisi di genere | |
| % di dirigenti donne | 33,33% |
| % di donne rispetto al totale del personale (**) | 68,07% |
| % di personale donna assunto a tempo indeterminato (***) | 68,03% |
| 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 | 33,73% |

Note:

(*) fonte dati: Conto annuale, anno 2010 (nelle elaborazioni sono considerati anche i Dirigenti)

(**) considerato il personale a tempo indeterminato e determinato, inclusa la dirigenza, al 31.12.2010

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



Programma di acquisizione delle Risorse Umane

La cornice entro cui definire il Programma di acquisizione delle Risorse Umane per l'anno 2012 resta il Piano occupazionale per il triennio 2010-2012, che ripropone anche per il prossimo anno i punti cardine del fabbisogno di personale:

- lo svolgimento e l'ampliamento dei compiti di competenza camerale;
- eventuali compiti futuri che potrebbero essere assegnati all'Ente in sede di nuovi adempimenti amministrativi nonché per le esigenze di supporto allo sviluppo dell'economia locale.

Per quel che riguarda la possibilità di procedere all'assunzione di nuove unità di personale con conseguente ampliamento della dotazione organica, si richiama il dettato normativo della L. n. 133 del 6.08.2008 e si evidenzia che, alla luce delle disposizioni annuali di Bilancio dello Stato (Legge di stabilità), le CCIAA concorrono al perseguimento degli obiettivi di finanza pubblica, e che pertanto debbono:

- attenersi al principio del contenimento della spesa pubblica;
- uniformarsi, di conseguenza, alle direttive ministeriali molto restrittive in materia di assunzioni;
- contenere i livelli di spesa collegati alle risorse umane (incarichi esterni di studio e consulenza);
- non procedere ad assunzioni di personale a tempo indeterminato, se non nei limiti previsti con apposita regolamentazione. Per quanto riguarda la Camera di Commercio di Treviso, il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico dell'8.02.2006 aveva disposto dapprima che, presentando un indice di equilibrio economico-finanziario inferiore a 41, l'Ente poteva procedere ad assumere personale in ragione di 1 unità ogni tre cessate dal servizio; successivamente la Legge Finanziaria per l'anno 2008 – art. 3, c. 116 – disponeva la possibilità di assunzioni nel limite della spesa del 70% delle cessazioni avvenute nell'anno precedente.

Per questo Ente che ha realizzato nel triennio 2004-2006 un indice generale di equilibrio economico-finanziario di 25,71 – in una posizione economico-finanziaria di favore – è realistico ipotizzare che conteggiando le 7 unità di personale, in parte già cessate e altre che hanno già formalizzato l'uscita in quiescenza entro il 30.12.2011, si possa procedere all'assunzione – nel limite fissato del 70% del costo delle unità cessate – di ulteriori unità di personale, la cui categoria e modalità di entrata saranno valutate nel corso dell'anno 2012, in relazione agli esiti di una prima riorganizzazione dei settori dirigenziali, che si rende necessaria proprio per l'uscita di personale sia di categoria D che C.

Si può ipotizzare, in coerenza con quanto previsto nel Programma triennale di fabbisogno delle risorse umane 2010 - 2012 e considerato che nel corso dell'anno 2011 sono state attivate entrate di personale di categoria C, le cui procedure sono ancora in corso al momento della redazione del presente documento, di avviare nel corso dell'anno 2012 procedure per l'ingresso di personale di categoria D (con mobilità e/o concorso pubblico), ed inoltre sarà valutata la dotazione effettiva della Dirigenza. Questa ultima infatti, ad oggi, è composta da due dirigenti a tempo indeterminato ed uno a tempo determinato, il cui contratto scade a settembre 2013. In relazione alla riorganizzazione in corso ed ai suoi assestamenti nel corso del 2012 dovrà essere considerata l'esigenza di individuare il numero di dirigenti effettivi a tempo

indeterminato, necessari a dotare l'Ente di una struttura coerente dell'apparato direttivo in funzione dei settori di cui si ritiene prioritario e strategico il presidio diretto. Tali analisi consentiranno di attivare, nel biennio 2012 -2013, le eventuali attività necessarie a realizzare quanto sopra definito e per redigere la nuova programmazione triennale 2013 – 2015.

Le valutazioni sopraindicate e le conseguenti azioni saranno effettuate nel rigoroso rispetto della normativa vigente di tempo in tempo in materia di assunzioni di personale.

Per l'attuazione del Programma annuale 2012, per quanto possibile e alla luce soprattutto delle disposizioni della Legge di stabilità (ex Finanziaria) per l'anno 2012, si farà ricorso quindi a:

- sotto il profilo delle azioni:
 - assunzioni di personale a tempo determinato od acquisizione di personale tramite “somministrazione di lavoro” da effettuare nel rispetto dei requisiti richiesti dall'articolo 36 del D.Lgs. 165/2001 (per le sostituzioni di personale assente o per le punte straordinarie di lavoro). A tal proposito si evidenzia che la recente legge di stabilità per l'anno 2012 (legge n. 183 del 12.11.2011, che entrerà in vigore il 01.01.2012) introducendo, con l'articolo 4 comma 102, una modifica all'articolo 9, comma 28 del DL 78/2010, convertito in Legge 122/2010, estende anche alle Camere di commercio una precisa limitazione nell'assunzione di personale con contratti flessibili, che possono essere effettuati nel limite del 50% del costo sostenuto per le medesime finalità nell'anno 2009;
 - in materia di assunzioni con contratti flessibili si ricorda in questa sede quanto definito dall'art.17, c. 26 del D.L. n. 78/2009, che richiede a fine anno un analitico rapporto informativo sulle tipologie di lavoro flessibile utilizzate. Al Dirigente, responsabile di irregolarità nell'utilizzo del lavoro flessibile, non può essere erogata la retribuzione di risultato;
 - acquisizione esterna di alcuni servizi non producibili all'interno, ricorso a collaborazioni esterne per specifici e temporanei progetti e a supporti esterni (collaborazioni di altri organismi, nonché apporto di competenza dell'Azienda speciale camerale “Treviso Tecnologia”);
 - fissazione di alcune priorità nell'attuazione degli interventi stessi, all'eventuale rinuncia delle iniziative ritenute meno urgenti, in presenza di nuove esigenze che dovessero sopravvenire nel corso dell'anno.

- sotto il profilo delle strategie:
 - attuazione del programma al massimo livello possibile, tenendo conto dei vincoli sopraindicati ed adottando ogni forma di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia gestionale;
 - continuare a perseguire il principio del contenimento della spesa per il personale a parità di compiti (come è sempre stato fatto in applicazione del Programma triennale di fabbisogno del personale ridefinito per il triennio 2010-2012);
 - mantenimento dei livelli di servizio attuale;

- le eventuali assunzioni (se consentite, secondo quanto già illustrato in premessa), per coprire eventuali posti scoperti a causa di sostituzione di personale cessato, dovranno avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Per quanto concerne eventuali sostituzioni di personale uscito dal ruolo camerale per mobilità, si potrà procedere solo se si riuscirà ad acquisire unità della stessa categoria, in entrata per mobilità da altre Amministrazioni. Si precisa che l'utilizzo dell'istituto della mobilità è oramai divenuto per esplicita disposizione normativa, rispetto ad altre tipologie di acquisizione di personale, lo strumento prioritario per attuare nuovi ingressi di personale, considerato, che oltre a mantenere gli equilibri di finanza pubblica consente di inserire negli organici personale che possiede già una professionalità ed una competenza adeguata e conforme alle funzioni camerali. Questi ingressi, pur non comportando incrementi di spesa del personale a livello complessivo di comparto pubblico, dovranno comunque essere valutati anche con riferimento agli impatti sulla spesa del personale del singolo Ente per il rispetto del principio del generale contenimento della spesa complessiva afferente il personale.

Il ricorso alle tipologie contrattuali flessibili (tempo determinato, somministrazione di lavoro a termine, ecc.) avverrà per i fabbisogni temporanei, evidenziando comunque, che il ricorso alla somministrazione di lavoro a termine, ed assunzioni a tempo determinato avverrà in aderenza al dettato della normativa di tempo in tempo in vigore, nonché alle diverse Circolari del Dipartimento della Funzione Pubblica e della Ragioneria Generale dello Stato.

Si evidenzia che l'utilizzo di contratti flessibili non potrà essere eliminato per le numerose esigenze aggiuntive rispetto a quanto può essere espletato dal personale attualmente in organico, sempre nell'ottica di valorizzazione delle professionalità esistenti all'interno della struttura.

L'obiettivo principale dell'Ente camerale – previo il rispetto della Legge di stabilità per l'anno 2012 e della normativa collegata – resta comunque focalizzato sulla riqualificazione del personale in servizio e sulla sua ottimizzazione nella distribuzione delle risorse all'interno dell'Ente (ri-allocazione delle risorse e costituzione di team temporanei di dipendenti per far fronte a picchi di lavoro – previsti – ma non quantificabili nella loro entità), al fine di disporre flessibilmente delle risorse attualmente in servizio, programmando il fabbisogno di personale nell'ambito di un'attività tesa al miglioramento dei risultati ottenibili.

Programma di formazione del personale

Il programma di formazione per l'anno 2012 va strutturato in aderenza al programma delle attività per l'anno di riferimento, tenendo in debito conto quanto già realizzato e fornito al personale nell'ambito della formazione, intesa come elemento di supporto all'emersione delle attitudini e delle competenze, all'aggiornamento ed alla “manutenzione” delle conoscenze del personale in servizio.

Infatti, l'accrescimento e l'aggiornamento professionale, assunti come metodo permanente di adeguamento delle competenze dei dipendenti, sono sempre stati uno degli obiettivi primari dell'Ente, che si è impegnato costantemente alla loro diffusione all'interno della struttura camerale, in connessione con i programmi di attività dei singoli Settori.

L'effettiva "riuscita" dei processi di cambiamento, che coinvolgono le Pubbliche Amministrazioni, è strettamente correlata alla valorizzazione del ruolo dei dipendenti stessi, attraverso percorsi formativi e di aggiornamento continuo, che, in concorso con altre tipologie di investimento, sono in grado di fornire le necessarie competenze per far fronte alla richiesta di innovazione che proviene dalla realtà economica esterna, migliorando le prestazioni complessive dell'Ente camerale.

Inoltre, la riqualificazione del personale appartenente al settore pubblico, già prevista dai contratti collettivi, deve essere condotta anche alla luce delle più recenti linee di indirizzo per una corretta organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane, richiamando in questo contesto sia la direttiva 13.12.2001 del Dipartimento della Funzione Pubblica (e del D.Lgs. n. 165/2001), sia la Circolare n. 3/2006 dello stesso Dipartimento che si pone l'obiettivo di fornire indirizzi sulle politiche di gestione delle risorse umane e di formazione del personale, migliorando la qualità dei processi formativi e responsabilizzando i Dirigenti sulla valorizzazione delle risorse umane, utilizzando strumenti quali la valutazione delle competenze per valorizzare l'apporto professionale dei dipendenti.

L'aumentata sensibilità della Pubblica Amministrazione per un cambiamento delle linee strategiche di sviluppo delle risorse e la diffusione di una cultura organizzativa in sintonia con i valori e la strategia della Camera hanno ampliato ed approfondito il livello degli interventi formativi dell'Ente, la cui realizzazione si innesta sulla politica di "miglioramento continuo" introdotta nel processo di certificazione di qualità, in cui vengono evidenziate precise linee direttive proprio per la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, con il fine di condividere una mentalità comune che valorizzi le conoscenze e crei scambi e relazioni tra tutte le categorie di dipendenti.

In adesione al principio della continuità, previsto nel programma annuale di acquisizione delle risorse umane e della formazione, gli indirizzi formativi per l'anno 2012, saranno:

- interventi a carattere generale che verranno specificati e dettagliati ulteriormente nel momento della loro realizzazione per la sostituzione di competenze ormai obsolete o non più utilizzabili in modo appropriato nei nuovi contesti operativi, ed in particolare:

- A. *interventi di formazione per meglio operare nel campo delle nuove tecniche di programmazione, monitoraggio e valutazione delle attività, delle performance e delle risorse umane, controllo strategico e di gestione, ecc., anche in relazione alle nuove esigenze derivanti dall'introduzione del D. Lgs. n. 150 del 27.10.2009;*
- B. *formazione per il mantenimento della certificazione completa del Sistema di gestione della Qualità dell'Ente, con interventi di carattere collettivo ed individuale, rivolti a tutto il personale e/o a specifiche figure;*
- C. *sulla base della mappatura delle competenze tecniche dell'Ente, nel percorso formativo per il 2012 possono essere previsti alcuni momenti formativi ordinari (da definirsi in ogni caso in accordo con il Segretario Generale, i Dirigenti di Settore ed i Responsabili degli Uffici coinvolti) per l'implementazione di specifiche competenze, qui proposte, in:*

- *miglioramento delle competenze informatiche;*
- *tecnologie di rete per i servizi all'utenza;*
- *organizzazione del lavoro;*
- *analisi costi/benefici;*
- *comunicazione e relazioni.*

D. incontri formativi sul ruolo dei dirigenti e dei funzionari camerali nell'ambito degli obiettivi strategici e delle linee di indirizzo dell'Ente. Si tratta di un intervento già avviato nel precedente mandato amministrativo e che verrà svolto anche per il nuovo mandato istituzionale;

E. interventi di inserimento del personale eventualmente neo-assunto, da valutarsi nei contenuti e nei tempi, per l'approfondimento di materie di uso comune ed in relazione alle materie degli Uffici di assegnazione.

Le linee costanti che verranno mantenute anche per l'anno 2012, comprendono l'attuazione di:

- > corsi specifici di aggiornamento e approfondimento per particolari materie in connessione con le innovazioni normative che intervengono nel corso dell'anno per far fronte ai normali compiti istituzionali. Questo tipo di formazione/aggiornamento ha per oggetto sia le materie definite cogenti per la stessa attività primaria dell'Ente, vale a dire l'erogazione di servizi amministrativi all'utenza, sia il miglioramento dei compiti promozionali e di studio;
- > vari incontri formativi che coinvolgeranno tutto o parte del personale camerale, secondo le esigenze che di volta in volta si presenteranno nel concreto svolgimento dell'attività camerale (es. sicurezza sul lavoro, primo soccorso, ecc...).

Nel piano formativo rientra pure tutta una serie di attività a questo collegate e che sono ritenute necessarie a supporto dell'informazione ed alla più generale comunicazione tra soggetti impegnati in servizi istituzionali simili, quali ad es. incontri, convegni su temi specifici, colloqui e scambi di esperienze tra Camere di Commercio ed altre realtà locali, ecc..., per un confronto sulle nuove prospettive dei servizi amministrativi e di sviluppo territoriale e sulle diverse opportunità operative/gestionali che nascono soprattutto dallo scambio continuo di opinioni con la realtà esterna.

Infine non vanno sottovalutati nemmeno i processi formativi che si realizzano nella realtà lavorativa quotidiana, poiché in ogni unità operativa esiste già un processo formativo in atto, continuo e spontaneo, che si crea all'interno di situazioni lavorative e di "Comunità di pratica". Proprio all'interno delle singole unità operative/uffici si genera il primo stadio della formazione, preparata attraverso l'apprendimento vissuto giorno per giorno, che deve essere però integrato con letture e con la riflessione personale.

Le linee di indirizzo sopraindicate coprono sinteticamente tutte le aree di intervento formativo e costituiscono la guida fondamentale per gli interventi specifici proposti direttamente dai Dirigenti, Capi Area, Capi Ufficio e singoli dipendenti, secondo i processi determinati dal Sistema di qualità.

La progettualità insita nel programma formativo della Camera si pone come obiettivo, da perseguirsi nel lungo periodo, lo sviluppo del “saper essere” oltre che del “saper fare”, stimolando tutto il personale coinvolto a gestire il proprio ruolo in modo innovativo rispetto al tradizionale rapporto gerarchico superiore – dipendente.

Si pone inoltre come obiettivo di costruire “le capacità di cambiamento”, poiché il riconoscere l’esistenza di una relazione diretta tra apprendimento e cambiamento pone le basi per cambiare in modo tangibile “il modo di agire e di pensare organizzativo”.

Tuttavia, le decisioni dell’Ente camerale di investire nello sviluppo delle proprie risorse umane attraverso la formazione, trova, anche per l’anno 2012, un limite concreto nelle disposizioni contenute nel D.L. n. 78/2010 “Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica” – convertito dalla L. n. 122/2010, che impone una spesa per le attività esclusivamente formative non superiore al 50% della spesa sostenuta nell’anno 2009.

La stessa direttiva della Funzione Pubblica n. 10/2010 “Programmazione della formazione delle amministrazioni pubbliche” fornisce linee guida per un’efficace ed efficiente gestione delle minori risorse disponibili per la formazione.

I vincoli stringenti, confermati per l’anno 2012, impongono un’attività di programmazione e di gestione del piano formativo che dovrà puntare:

- sulla qualità degli interventi formativi;
- sull’individuazione delle priorità legate alle innovazioni legislative e tecniche, che interverranno nel corso dell’anno;
- sull’organizzazione di corsi per implementare conoscenze e competenze trasversali ad un maggior numero di dipendenti;
- la quantificazione di un budget di spesa da destinare alla formazione a disposizione di ogni settore dirigenziale – pur nel limite complessivo della riduzione del 50% della spesa del 2009 – imposta dalla legge;
- il puntuale monitoraggio delle risorse complessive disponibili, tenuto conto dei fabbisogni rilevati e delle competenze necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di ogni settore dirigenziale.

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

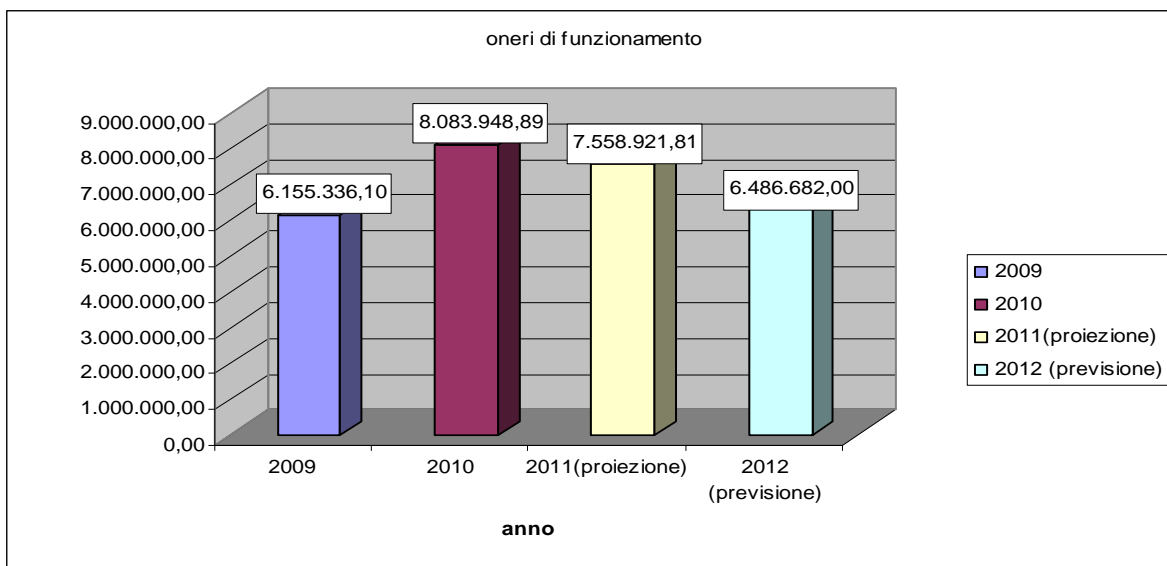
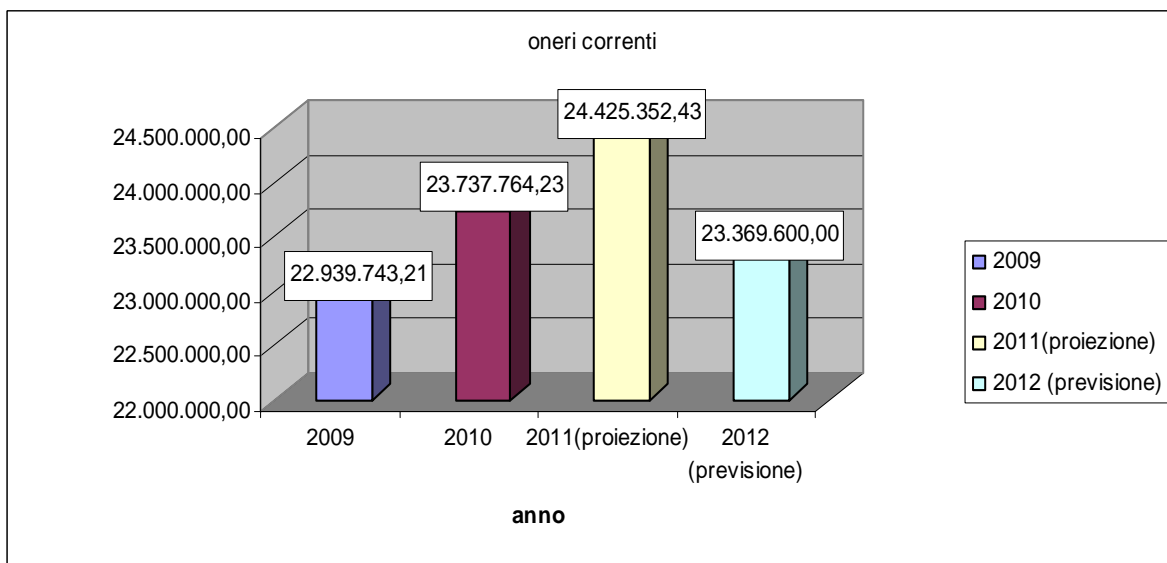
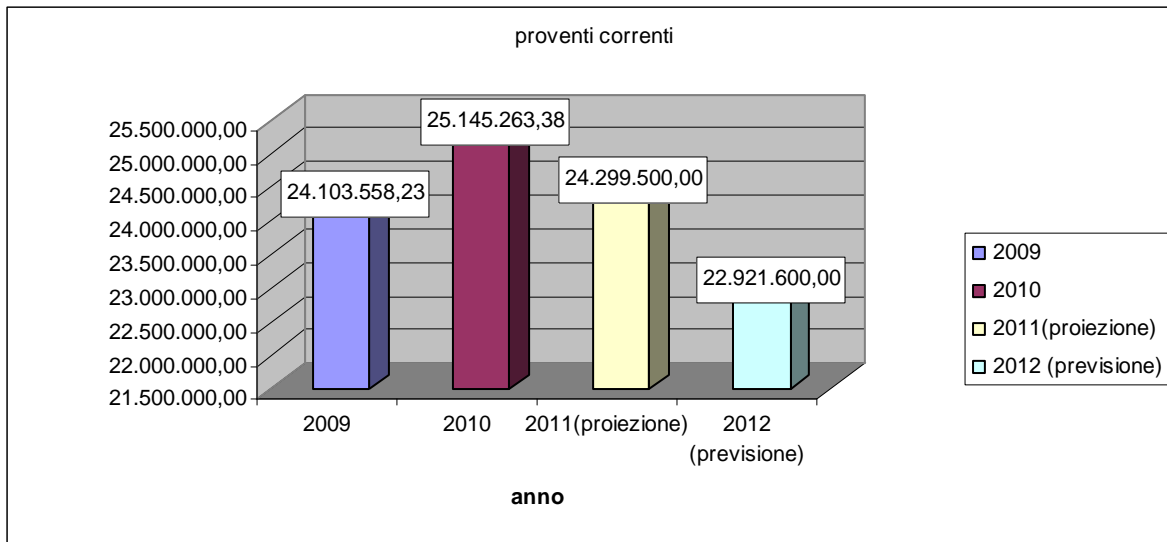
del preventivo economico con la connessa relazione illustrativa del preventivo dove vengono indicate le fonti di copertura del piano degli investimenti; 3) redazione del Budget direzionale ed approvazione da parte della Giunta che formalizza il passaggio degli obiettivi al Segretario Generale, il quale con formale provvedimento assegna ai Dirigenti la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse in esso previste.

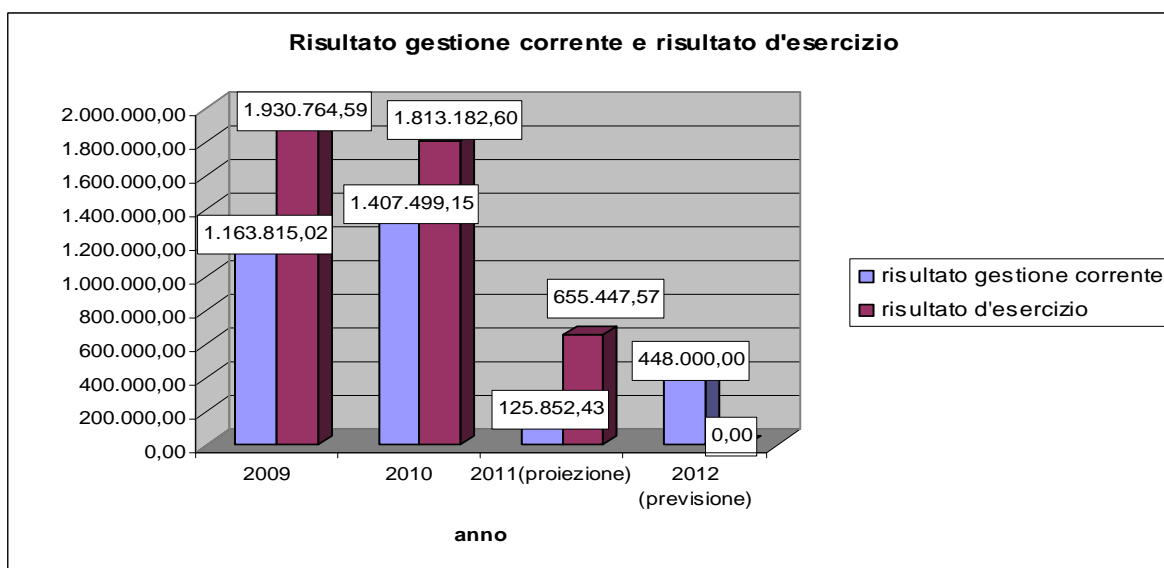
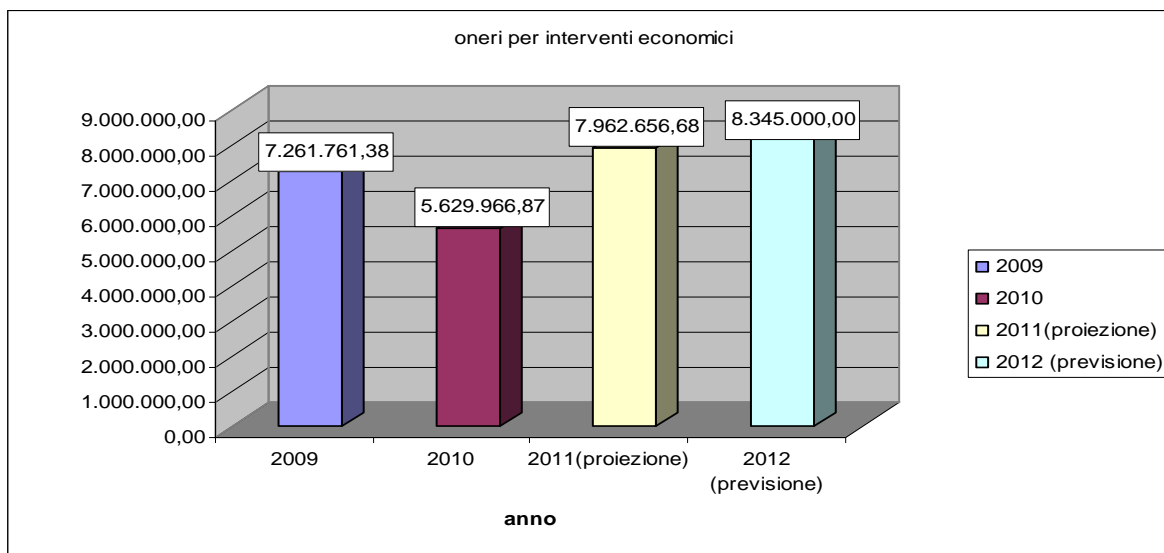
Sempre dal 2007 sono stati costruiti alcuni indicatori economici con dei valori "obiettivo", che l'Ente camerale ha adottato nella Relazione sulla gestione (ex. art. 24 del D.P.R. n. 254/05) come un valido cruscotto direzionale per monitorare i principali valori di bilancio.

Si riportano quindi di seguito i principali indici economici monitorati dall'organizzazione camerale, con trend storico dal 2008 al 2010:

| | | INDICI ECONOMICI | | | |
|--|--|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | valore ideale | 2010 | 2009 | 2008 |
| Indice lordo di copertura = | proventi correnti | >1,1 | 1,059 | 1,051 | 1,025 |
| | oneri correnti | | | | |
| Indice di rigidità gestionale = | oneri correnti (esclusi gli oneri per iniziative promozionali) | <0,75 | 0,588 | 0,531 | 0,583 |
| | proventi correnti | | | | |
| Indice di copertura delle spese del personale = | oneri per il personale | <0,4 | 0,223 | 0,231 | 0,223 |
| | proventi correnti | | | | |
| Indice di copertura delle spese di funzionamento = | oneri di funzionamento (escluse le quote associative) | <0,25 | 0,231 | 0,164 | 0,186 |
| | proventi correnti | | | | |
| Indice di copertura delle spese promozionali = | oneri per iniziative (interventi economici + quote associative + fondi rischi ed oneri dal 2007) | >0,25 | 0,356 | 0,421 | 0,393 |
| | proventi correnti | | | | |
| Indice di capacità di riscossione del diritto annuale = | diritto annuale riscosso + crediti esigibili | | 0,891 | 0,894 | 0,906 |
| | diritto annuale di competenza | | | | |

Per una maggior rappresentazione della "salute finanziaria" dell'Ente camerale si evidenziano i risultati ottenuti negli ultimi anni e le previsioni per il 2011 e 2012 della gestione economica.





Dai dati e indicatori esposti si può dedurre che l'Ente riesce a far fronte alle spese correnti attraverso le entrate annuali e che la gestione corrente incide per meno del 60% sui proventi correnti; sono così disponibili risorse economiche per finanziare gli interventi promozionali diretti ed indiretti a favore del sistema economico provinciale.

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 quinquennale ed aggiornati annualmente sulla base delle priorità politiche dell'amministrazione.

L'aggiornamento del Piano della Performance per il 2012 tiene conto di quanto stabilito nel Programma Pluriennale dell'Ente camerale per il quinquennio 2011-2015, approvato dal Consiglio camerale con provvedimento n. 10 del 29 luglio 2011.

Con tale Programma Pluriennale sono state individuate nuove linee strategiche d'azione, all'interno degli assi fondamentali di intervento e delle funzioni istituzionali che caratterizzano l'agire dell'Ente stesso, come illustrato nella matrice più sotto riportata.

Per il 2012 le principali azioni da attuare sono state delineate con la Relazione Previsionale e Programmatica 2012, e dalle stesse sono stati poi individuati i principali obiettivi da raggiungere e da assegnare ai vari livelli di responsabilità interni (Dirigenti, Posizioni Organizzative e Alta Professionalità), nonché gli obiettivi operativi assegnati ai singoli Uffici.

MATRICE FUNZIONI ASSI – 2011-2015

| ASSI/FUNZIONI | Competitività del territorio | Internazionalizzazione | Innovazione | Sostegno all'imprenditorialità | Saperi e mercato del lavoro | Governance interistituzionale |
|---|---|--|--|---|--|--|
| Funzione 1 - studio e programmazione | Sistemi di analisi economica, monitoraggio congiunturale e di benchmarking territoriale, anche funzionali alla definizione di politiche di sviluppo economico sostenibile | Analisi delle traiettorie d'internazionalizzazione del sistema economico, anche allo scopo di identificare ulteriori potenzialità di crescita sui mercati esteri | Diffusione della cultura dell'innovazione nella gestione aziendale | Analisi dei funzionamenti delle reti e delle filiere più innovative nel territorio, allo scopo di promuoverne l'emulazione e di identificare le più opportune forme di sostegno | Interpretare i fabbisogni professionali delle imprese alla luce dell'evoluzione dei settori e delle filiere, così da facilitare l'incontro domanda/offerta | Su alcuni temi prioritari saranno perseguiti obiettivi di sistema in rete con le Aziende Speciali e gli enti e società partecipate, Unioncamere del Veneto e le altre CCIAA Venete, con la Regione (internazionalizzazione, innovazione, distretti), con la Provincia (Piano strategico: politiche per il lavoro e l'orientamento, sviluppo bioedilizia, strutture e infrastrutture, etc.), con i Comuni |
| Funzione 2 - promozione dello sviluppo | Valorizzazione integrata delle produzioni tipiche e dell'offerta turistico-culturale del territorio | Sviluppare le opportunità di interscambio con l'estero, soprattutto verso i mercati emergenti, e con particolare riguardo ai settori meno export-oriented | Sostenere l'innovazione organizzativa, di prodotto, di processo, di servizio e di mercato delle imprese trevigiane | Incentivare forme di aggregazione fra imprese come strumento di competitività | Promuovere, nelle diverse forme possibili, l'allineamento delle competenze nei più giovani alle esigenze delle imprese | |
| | Sostegno alle iniziative settoriali coerenti con gli assi/priorità indicati | | | | | |
| | Sostenere l'accesso al credito e a forme innovative di finanza per le PMI | Rafforzare le modalità di accompagnamento delle imprese nei mercati internazionali | Agevolare la creatività imprenditoriale e nuove start up di imprese | Sostenere lo sviluppo imprenditoriale e occupazionale, anche con focus specifici sul Terzo settore | Sostenere le politiche e i processi di reinserimento lavorativo, anche con riguardo alla valorizzazione e trasmissione delle esperienze professionali | |
| Funzione 3 - servizi amministrativi | Puntare alla semplificazione dei carichi amministrativi per le imprese e sviluppare l'accesso telematico alla PA, nel rispetto degli standard di qualità dei servizi | | | | | |
| Funzione 4 - regolazione del mercato | Potenziare le forme di giustizia alternativa e valorizzare il loro contributo nei ranking territoriali funzionali all'attrazione degli investimenti | Supportare le imprese nella tutela alla contraffazione e nella incentivazione della qualità del prodotto rispetto agli standard richiesti nei vari mercati | Tutela proprietà industriale e valorizzazione patrimonio informativo brevetti | Diffusione dell'etica d'impresa e degli approcci di sviluppo sostenibile | Sostenere la trasparenza dei prezzi e la tutela consumatore attraverso la riduzione delle asimmetrie informative | |
| Funzione 5 - servizi interni | Miglioramento degli standard di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa attraverso mantenimento del SGQ e percorso EFQM | | | | | |
| | Analisi per la riorganizzazione della struttura camerale in funzione delle contrazioni di risorse, nel quadro del mantenimento degli standard di servizio | | | | | |
| | Miglioramento dei sistemi di programmazione e monitoraggio attraverso l'allineamento del ciclo di performance al sistema programmazione e controllo | | | | | |
| | Miglioramento della capacità di comunicazione istituzionale dell'Ente, ottimizzando l'uso di piattaforme web e nuovi canali multimediali | | | | | |

Per quanto riguarda l'anno 2012, le azioni individuate nello specifico per le singole funzioni istituzionali sono le seguenti:

- Funzione 1: Studi e Programmazione (le attività di studio e programmazione dell'economia locale saranno principalmente indirizzate al monitoraggio del sistema economico nelle sue diverse componenti, e alla pianificazione di progetti derivanti dalla partecipazione camerale al Piano strategico provinciale).

- Funzione 2: Promozione dello sviluppo (saranno realizzate azioni che mirano a sostenere sempre più fattivamente il sistema economico trevigiano, in tutte le sue componenti produttive e sociali, allo scopo di favorire la tenuta ed il rilancio dei comparti provinciali, come sempre in coerenza con gli assi strategici delineati a livello pluriennale).
- Funzione 3: Servizi amministrativi (proseguirà l'impegno di assicurare una gestione snella e chiara dei servizi istituzionali, nel rispetto congiunto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità e comunque nell'intento di ridurre il più possibile l'onere a carico dell'utenza attraverso varie azioni poste in essere dall'Ente camerale, con l'eventuale collaborazione degli altri attori del sistema camerale).
- Funzione 4: Regolazione del mercato (i compiti in materia di regolazione dei mercati affidati alle Camere di commercio sono di varia articolazione e comprendono anche interventi ispettivi e sanzionatori a vario titolo, nonché attività a valore aggiunto per il settore dei consumatori e attività in ambito di responsabilità sociale).
- Funzione 5: Servizi interni (per servizi interni si intendono gli uffici in Staff al Segretario Generale e gli uffici del Settore Amministrazione Interna. Tale funzione prevede l'erogazione di servizi interni a vantaggio e beneficio di quelli esterni, ossia per erogare al meglio questi ultimi. Da questo assunto deriva che un'ottimale gestione della "macchina" agevola il raggiungimento di scopi ed obiettivi. E' ovvio quindi che se si migliora l'organizzazione anche i servizi resi ed il soddisfacimento di tutti gli *stakeholder* ne hanno un beneficio diretto).

6. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

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

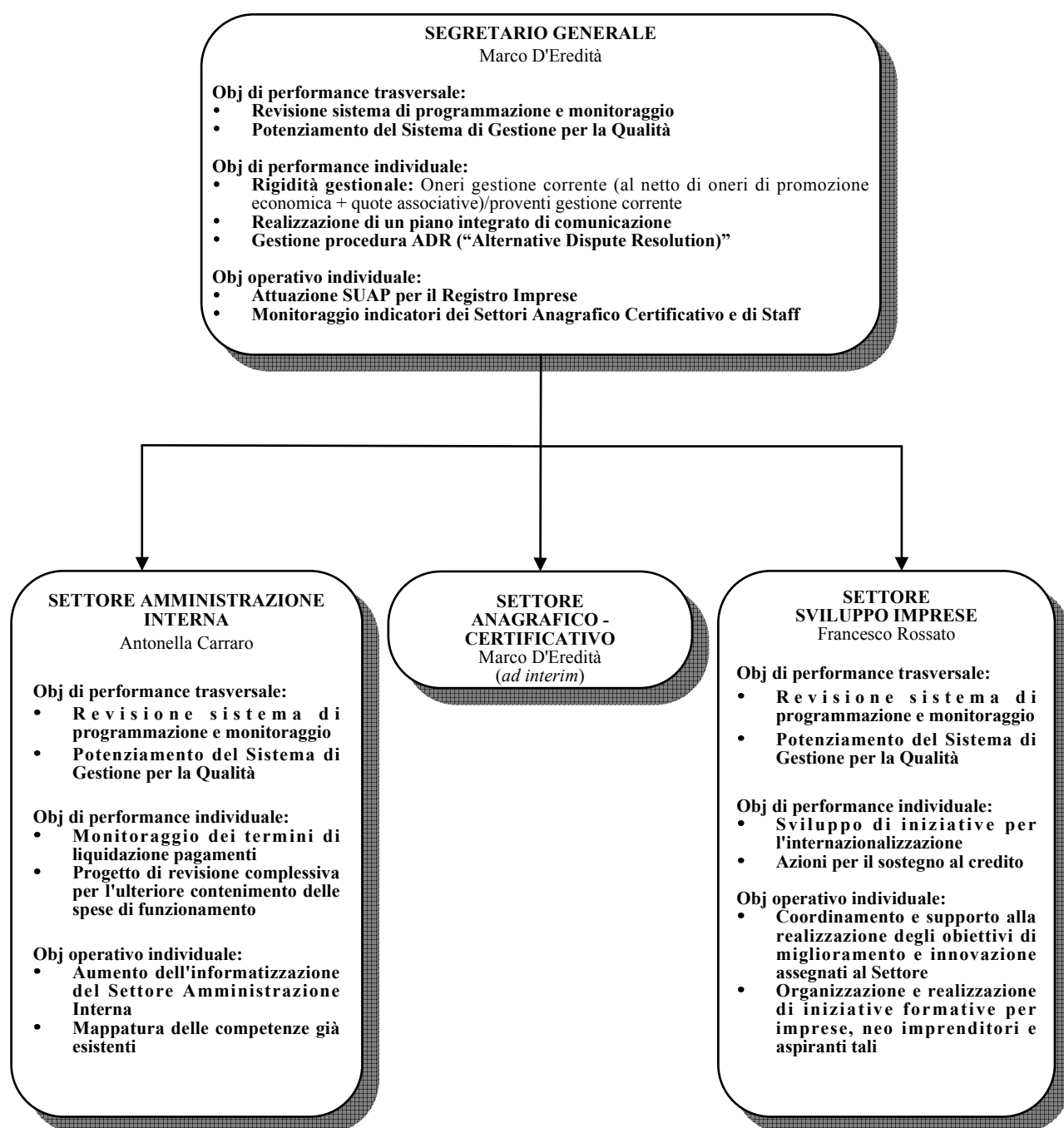
Come già descritto nel paragrafo precedente, l'assegnazione di obiettivi alla Dirigenza e ai titolari di Posizioni Organizzative o di Alta Professionalità avviene partendo dalle linee d'intervento individuate nella Relazione Previsionale e Programmatica annuale e gli obiettivi stessi sono definiti in singole schede e classificati come:

- obiettivi di performance trasversale³ ed individuale;
- obiettivi operativi individuali;
- valutazione delle competenze manageriali e professionali.

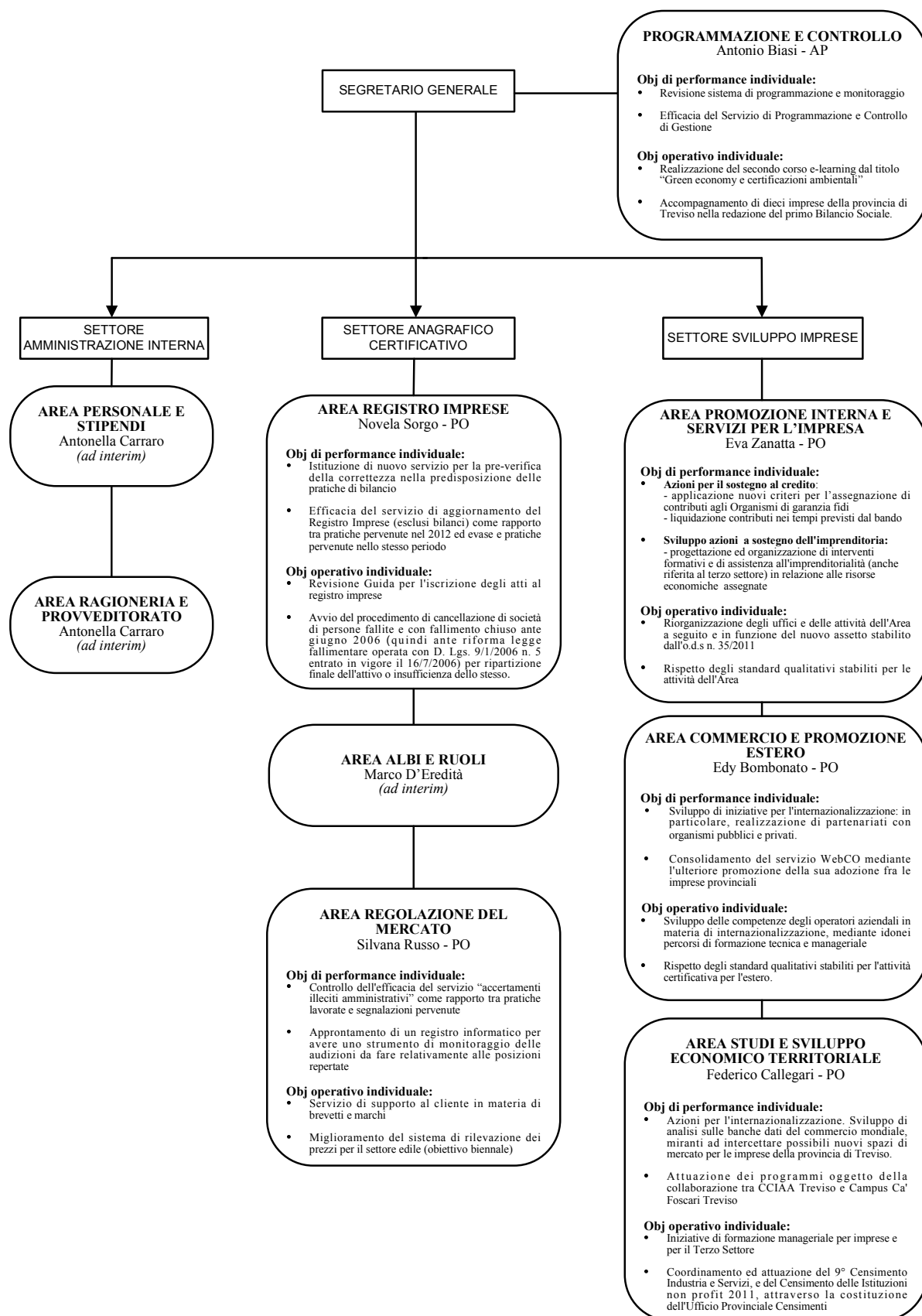
Di seguito si riporta uno schema illustrativo dei principali obiettivi di pianificazione assegnati ai Dirigenti ed ai titolari di Posizioni Organizzative e di Alta Professionalità per l'anno 2012:

³ Gli obiettivi di performance trasversali sono stati individuati solo per i Dirigenti.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE DELLA DIRIGENZA ANNO 2012



OBIETTIVI DI PERFORMANCE POSIZIONI ORGANIZZATIVE E ALTA PROFESSIONALITA' ANNO 2012



6.2 Obiettivi operativi assegnati agli uffici dell'Ente

Dalla Relazione Previsionale e Programmatica annuale ed in correlazione con gli obiettivi individuati per i livelli dirigenziali, le Posizioni Organizzative e l'Alta Professionalità, sono assegnati gli obiettivi di performance ai singoli Uffici camerali. In particolare ogni Ufficio dovrà perseguire nell'anno:

- a) due obiettivi qualità;
- b) due obiettivi di miglioramento e innovazione;

e dovrà monitorare un indicatore "termometro", cioè un indice che permette di "misurare" costantemente i servizi principali offerti dall'Ufficio.

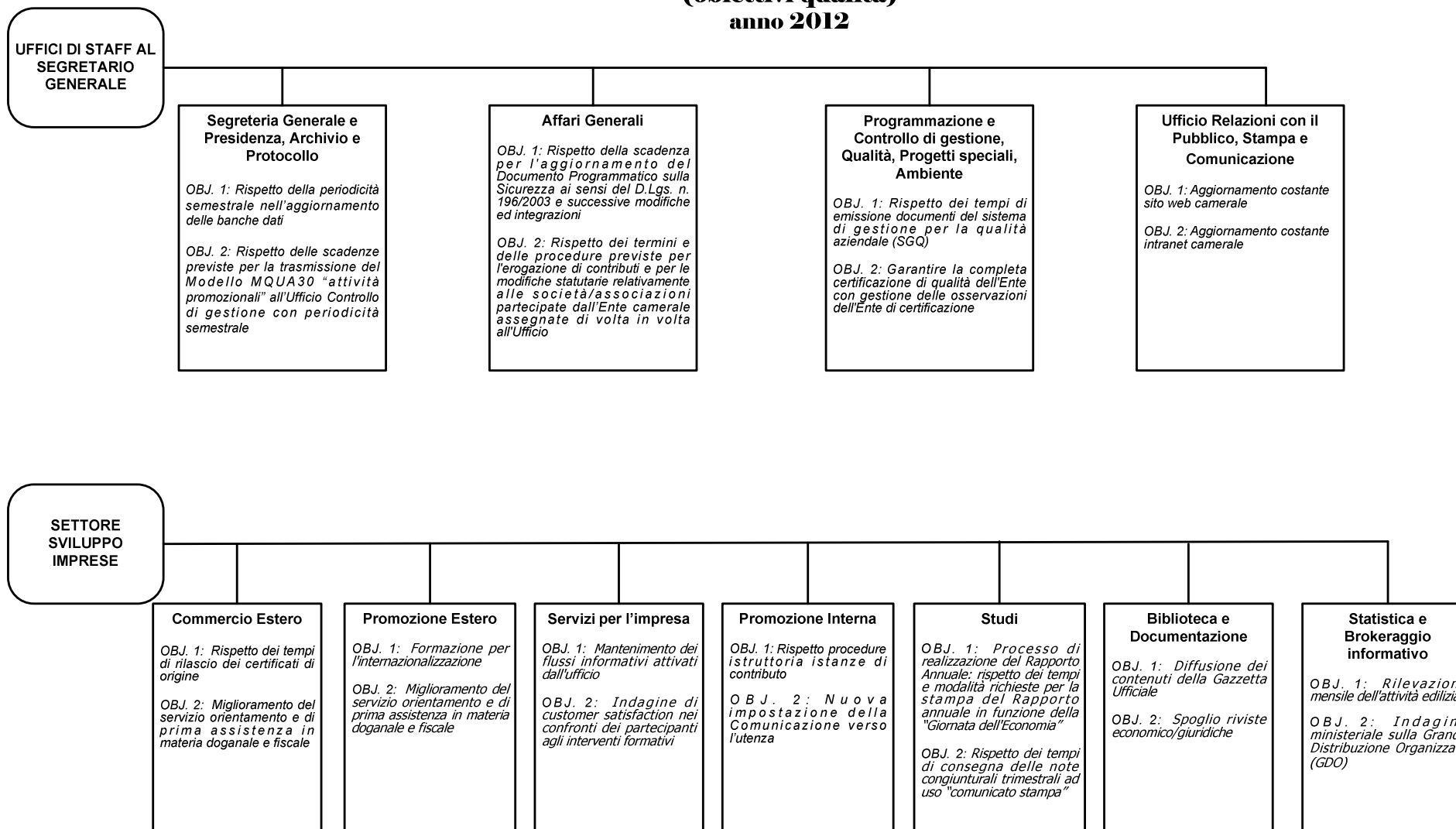
Gli obiettivi di performance possono essere anche realizzati in modo "trasversale" con il coinvolgimento di più uffici dell'Ente, per una migliore ed efficace gestione delle attività e delle risorse coinvolte. In merito alla realizzazione degli obiettivi sopra indicati, si evidenzia che i singoli Uffici dovranno:

- rispettare nell'arco triennale gli obiettivi qualità, che si riferiscono ai principali servizi operativi svolti ed a quelli con maggiore impatto per l'utenza;
- realizzare nell'arco di riferimento dell'anno 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.

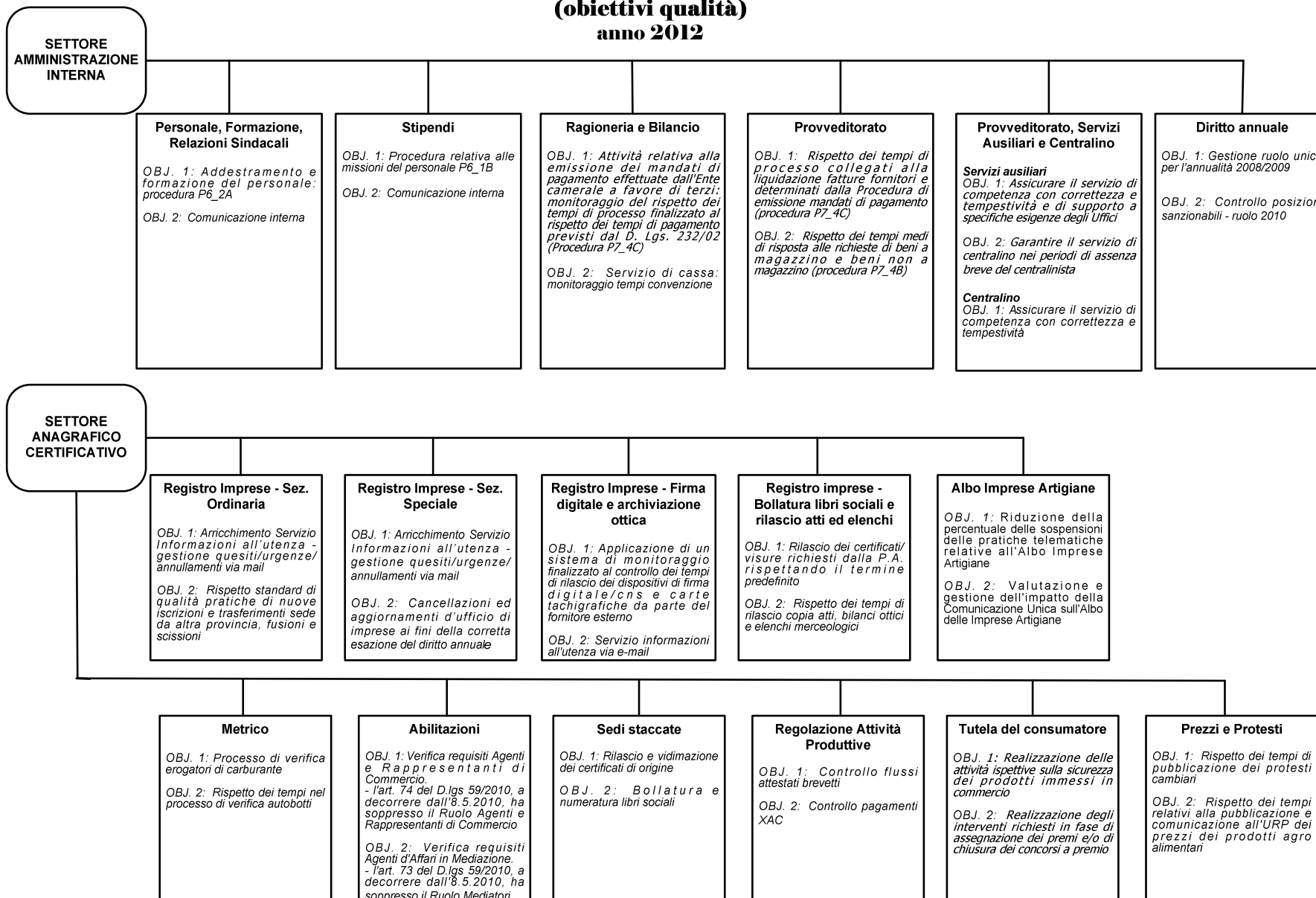
Nel diagramma sotto riportato si illustrano gli obiettivi qualità relativi alla programmazione triennale degli uffici, in quanto aventi valore strategico per l'Ente camerale e valenza pluriennale, tenuto conto che gli stessi sono, se necessario, aggiornati annualmente, anche in seguito alle modifiche ed integrazioni normative che possono intervenire relativamente alle funzioni affidate agli Enti camerali.

Le schede complete di assegnazione degli obiettivi qualità e di quelli di innovazione e di miglioramento sono riportate nell'allegato tecnico n. 8.3 (schede obiettivi degli uffici).

Piano triennale della Performance (obiettivi qualità) anno 2012



Piano triennale della Performance (obiettivi qualità) anno 2012



6.3 La *governance* istituzionale

Ai sensi dell'art. 35 del DPR n. 254/2005 "l'attività di valutazione e controllo strategico, da compiersi con cadenza periodica, è finalizzata ad evidenziare gli spostamenti delle attività e dei risultati rispetto ai programmi individuati dal consiglio e agli standard prefissati, con lo scopo di determinare modalità di miglioramento nell'espletamento delle attività e dei servizi camerali. La valutazione strategica è affidata alla giunta, che si avvale di apposito organo, e si estende anche ai risultati conseguiti dalle aziende speciali rispetto agli obiettivi alle stesse assegnati.

Al fine di promuovere anche nelle due Aziende speciali della Camera di Commercio di Treviso, una cultura finalizzata alla misurazione e valutazione delle performance aziendali, per l'anno 2012 si riportano nell'allegato 8.5 gli obiettivi di performance da realizzare nel 2012 per le Aziende speciali "Promotreviso" e "Treviso Tecnologia".

Il sistema, adottato in via sperimentale, sarà perfezionato ulteriormente mediante i colloqui intermedi con il personale direttivo delle due Aziende speciali, che si svolgeranno in corso d'anno, e l'Organismo Indipendente di Valutazione.

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) | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----------|--|
| | | | | ANNO N | | | | | | | | | | | | ANNO N+1 | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | |
| 1 | Definizione dell'identità dell'organizzazione | Segretario Generale, Ufficio Controllo di gestione | 36 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Analisi del contesto esterno ed interno | Segretario Generale, Dirigenti Area Studi, Ufficio Controllo di gestione, Ufficio del Personale | 72 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie | Segretario Generale, Dirigenti Ufficio Controllo di gestione, Responsabili Area | 144 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Definizione degli obiettivi e dei piani operativi | Giunta Segretario Generale, Dirigenti, Responsabili Area, Responsabili uffici, Ufficio Controllo di gestione | 180 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Comunicazione del piano all'interno ed all'esterno | Ufficio Controllo di gestione, Ufficio URP | 36 | | | | | | | | | | | | | | |

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Con l'approvazione del Budget direzionale 2012, 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 2012 (cfr. provv. di Giunta camerale n. 263 del 12.12.2011).

7.3 Azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle *performance*

Si precisa, innanzitutto, che a livello generale, 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.

Il processo di miglioramento continuo è utilizzato come uno strumento per migliorare l'efficacia e l'efficienza interna dell'intera 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.

Tale scelta operativa è inoltre frutto dell'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2008, per il monitoraggio e miglioramento degli *standard* dei servizi offerti all'esterno e all'interno dell'organizzazione.

Anche attraverso la partecipazione ai livelli di eccellenza europei, l'Ente camerale ricerca sempre nuovi spunti per migliorare la propria organizzazione. In questo ambito, si ricorda l'ottenimento del rinnovo del 2° livello di eccellenza "*Recognized for Excellence*" secondo il modello EFQM a luglio 2011, 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.

Per quanto riguarda nello specifico il Ciclo di gestione della *performance* si cercherà di migliorare la fase di monitoraggio intermedio degli obiettivi strategici ed operativi individuati, anche per disporre di informazioni utili alla programmazione dell'anno successivo.

Inoltre, è già prassi consolidata all'interno dell'organizzazione, l'individuazione degli obiettivi operativi assegnati ai singoli Uffici partendo dalle proposte che gli stessi Uffici presentano nel mese di settembre dell'anno precedente, secondo una logica di tipo *bottom-up*.

Gli obiettivi strategici assegnati ai Dirigenti ed alle Posizioni Organizzative / Alta Professionalità e quelli operativi assegnati agli Uffici sono rivisti ogni anno, in base alle azioni da realizzare ritenute prioritarie in base all'attuazione del programma pluriennale.

Per quanto riguarda la fase finale del ciclo, la rendicontazione dei risultati raggiunti, la Relazione sulla *performance* relativa all'anno 2011 sarà redatta entro il mese di giugno 2012, come previsto dal D.Lgs. 150/2009; a tal proposito si studieranno le migliori forme di stesura della stessa, anche in base alle indicazioni della CIVIT e di Unioncamere, al fine di facilitare gli utenti nella lettura dei dati rendicontati.

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.

Si allegano pertanto le schede con cui si definiscono gli obiettivi assegnati alla Dirigenza, alle Posizioni organizzative e all'Alta Professionalità nonché agli uffici camerali per l'anno 2012.

Si allega inoltre uno schema degli indicatori "termometro" utilizzati dagli Uffici per il monitoraggio dei principali servizi forniti.

8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2012

8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative e Alta Professionalità anno 2012

8.3 Obiettivi degli uffici anno 2012

8.4 Indicatori degli uffici anno 2012

8.5 Obiettivi per le Aziende speciali anno 2012

ALLEGATI TECNICI

8.1 Obiettivi dei Dirigenti anno 2012

8.2 Obiettivi delle Posizioni Organizzative anno 2012

8.3 Obiettivi degli uffici anno 2012

8.4 Indicatori degli uffici anno 2012

8.5 Obiettivi per le Aziende speciali anno 2012



Scheda di valutazione della performance individuale del Segretario Generale

Valutato: dott. Marco D'Eredità

Posizione ricoperta: Segretario Generale

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE TRASVERSALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALEⁱ | | | | |
|--|-----------------------|--|---------------------------------------|---|---|---|---|
| Revisione sistema di programmazione e monitoraggio Peso valutazione individuale ⁱⁱ : 20 Peso valutazione organizzativa ⁱⁱⁱ : 25 | di e | Verifica intermedia e linee programmazione luglio 2012 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Potenziamento del Sistema di Gestione per la Qualità Peso valutazione individuale: 20 Peso valutazione organizzativa: 20 | | Rispetto dei requisiti di qualità per l'intero Ente, almeno il 90% | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|---|-----------|--|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|
| Rigidità gestionale Oneri gestione corrente (al netto di oneri di promozione economica + quote associative)/proventi gestione corrente Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Livello 2010 -3% | <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 di un piano integrato di comunicazione (sito web – portali – strumenti di informazione) – obiettivo biennale Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | 30.6.2012 progettazione 31.12.2012 prima applicazione | <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 | | | | | | | | |
| Gestione procedura ADR (“Alternative Dispute Resolution”) Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Conclusione del 90% dei procedimenti di mediazione entro 4 mesi dall’attivazione | <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 | | | | | | | | |



SEZIONE 3

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | |
|--|---|---------------------------|---|---|---|---|
| Attuazione SUAP per il Registro Imprese Peso valutazione individuale: 15 Peso valutazione performance organizzativa: 0 | Almeno il 50% dei Comuni in delega su 91 Comuni accreditati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Monitoraggio indicatori dei Settori Anagrafico Certificativo e di Staff (rif. Allegato tecnico al Piano Performance 2012 – Indicatori degli uffici anno 2012) Peso valutazione individuale: 15 Peso valutazione performance organizzativa: 0 | Valori uguali all'anno 2011 per gli Uffici: Registro Imprese Sezione Ordinaria, Registro Imprese Sezione Speciale, Albo Imprese Artigiane e Metrico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 4

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di interpretare le esigenze degli organi politici e di tradurre in azioni le strategie definite | |
| Capacità di impartire indirizzi alla struttura e di coordinamento dei processi di lavoro trasversali per aumentare l'efficienza, l'efficacia e per garantire un maggiore livello dei servizi all'utenza | |
| Capacità di presidiare il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo dell'ente | |
| Capacità di supporto degli organi politici nello svolgimento dei propri compiti istituzionali | |
| Attuazione dei principi generali di trasparenza nelle materie di competenza | |
| Capacità di innovare i processi di lavoro e l'organizzazione interna del Settore, con soluzioni controllabili dal punto di vista economico, anche in funzione delle nuove competenze e dell'evoluzione normativa | |
| Capacità di tenere sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità. | |
| Capacità di individuare soluzioni di problemi organizzativi - operativi anche riferiti a strutture organizzative non di diretta responsabilità, nonché per il raggiungimento di obiettivi trasversali | |
| Capacità di cogliere opportunità e prevenire minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio | |
| Capacità di prevenire e gestire conflitti | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Valuta i propri collaboratori, identifica punti di forza e di debolezza e definisce azioni per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente. | |



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di favorire la circolazione delle informazioni, la produttività, l'efficienza e il benessere organizzativo | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Orientamento al cliente esterno ed interno attraverso l'individuazione dei bisogni anche potenziali e l'individuazione delle soluzioni operative per la soddisfazione degli stessi attraverso adeguati servizi o prodotti | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

Peso massimo per la valutazione individuale: 80¹

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Punteggio sezione 4: _____

Sommatoria punteggio: _____

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell'attesa = 5 eccellente
superiore all'attesa = 4 buono
in linea con l'attesa = 3 adeguato
inferiore all'attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell'attesa = 1 scarso



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| Data: | Data: |
| Il Presidente della Giunta camerale | Il Segretario Generale (firma): |
| | |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale del Dirigente concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.

ⁱⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi è individuato per la valutazione della performance organizzativa dell'Ente, a cui concorrono anche gli obiettivi assegnati alle due Aziende speciali: Treviso Tecnologia (peso 15), PromoTreviso (peso 5). Gli obiettivi operativi individuali dei Dirigenti non concorrono alla valutazione della performance dell'Ente, ma solo a quella individuale per l'attribuzione dell'indennità di risultato.



Scheda di valutazione della performance individuale del Dirigente

Valutato: dott.ssa Antonella Carraro

Posizione ricoperta: Dirigente Settore Amministrazione Interna

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE TRASVERSALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALEⁱ | | | | |
|--|-----------------------|--|---------------------------------------|---|---|---|---|
| Revisione sistema di programmazione e monitoraggio Peso valutazione individuale ⁱⁱ : 10 Peso valutazione organizzativa ⁱⁱⁱ : 25 | di e | Verifica intermedia e linee programmazione luglio 2012 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Potenziamento del Sistema di Gestione per la Qualità Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione organizzativa: 20 | | Rispetto dei requisiti di qualità per l'intero Ente, almeno il 90% | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | |
|---|-----------|---|---------------------------|---|---|---|---|
| Monitoraggio dei termini di liquidazione pagamenti Peso valutazione individuale: 20 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Rispetto delle tempistiche fissate dalla normativa (non oltre 25 giorni su media annuale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Progetto di revisione complessiva per l'ulteriore contenimento delle spese di funzionamento Peso valutazione individuale: 20 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Redazione di un piano operativo entro il 30.09.2012 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 3

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Aumento dell'informatizzazione del Settore Amministrazione Interna (in base a mappatura dei moduli in uso effettuata preventivamente)</p> <p>Peso valutazione individuale: 10</p> <p>Peso valutazione performance organizzativa: 0</p> | <p>Riduzione dei moduli cartacei attualmente in uso (almeno 50%)</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>Mappatura delle competenze già esistenti</p> <p>Peso valutazione individuale: 10</p> <p>Peso valutazione performance organizzativa: 0</p> | <p>a) Prima redazione di una mappa delle competenze per le cat. B e C del personale dipendente</p> <p>b) Successivo avvio di un'indagine interna (entro il 31.12.2012)</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 | | | | | | | |



SEZIONE 4

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Coinvolgimento e partecipazione nelle procedure di pianificazione-programmazione e controllo camerale nel suo complesso | |
| Attuazione dei principi generali di trasparenza nelle materie di competenza | |
| Contributo individuale alla performance generale dell'Ente | |
| Capacità di programmazione e controllo dei programmi assegnati per il perseguimento degli obiettivi | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di declinare in modo adeguato e tempestivo le novità normative all'attività operativa | |
| Capacità di innovare i processi di lavoro e l'organizzazione interna del Settore, con soluzioni controllabili dal punto di vista economico, anche in funzione delle nuove competenze e dell'evoluzione normativa | |
| Capacità di tenere sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità | |
| Disponibilità a collaborare con le strutture organizzative non di diretta responsabilità per la soluzione di problemi organizzativi - operativi, nonché per il raggiungimento di obiettivi trasversali | |
| Capacità di cogliere opportunità e prevenire minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio. | |
| Capacità di prevenire e gestire conflitti | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Valuta i propri collaboratori, identifica punti di forza e di debolezza e definisce azioni per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente. | |
| Capacità di favorire la circolazione delle informazioni, la produttività, l'efficienza e il benessere organizzativo | |



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Orientamento al cliente esterno ed interno attraverso l'individuazione dei bisogni anche potenziali e l'individuazione delle soluzioni operative per la soddisfazione degli stessi attraverso adeguati servizi o prodotti | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

Peso massimo per la valutazione individuale: 80¹

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Punteggio sezione 4: _____

Sommatoria punteggio: _____

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell'attesa = 5 eccellente
superiore all'attesa = 4 buono
in linea con l'attesa = 3 adeguato
inferiore all'attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell'attesa = 1 scarso



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

| | |
|--|---|
| Data:..... | Data:..... |
| Il Segretario Generale (firma): | Il Dirigente di Settore (firma): |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale del Dirigente concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.

ⁱⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi è individuato per la valutazione della performance organizzativa dell'Ente, a cui concorrono anche gli obiettivi assegnati alle due Aziende speciali: Treviso Tecnologia (peso 15), PromoTreviso (peso 5). Gli obiettivi operativi individuali dei Dirigenti non concorrono alla valutazione della performance dell'Ente, ma solo a quella individuale per l'attribuzione dell'indennità di risultato.



Scheda di valutazione della performance individuale del Dirigente

Valutato: dott. Francesco Rossato

Posizione ricoperta: Dirigente Settore Sviluppo Imprese

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE TRASVERSALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALEⁱ | | | | |
|--|-----------------------|--|---------------------------------------|---|---|---|---|
| Revisione sistema di programmazione e monitoraggio Peso valutazione individuale ⁱⁱ : 10 Peso valutazione organizzativa ⁱⁱⁱ : 25 | di e | Verifica intermedia e linee programmazione luglio 2012 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Potenziamento del Sistema di Gestione per la Qualità Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione organizzativa: 20 | | Rispetto dei requisiti di qualità per l'intero Ente, almeno il 90% | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|
| Sviluppo di iniziative per l'internazionalizzazione (indicatori: - analisi delle traiettorie delle esportazioni e di nuove aree di business; - partenariati/iniziativa con Enti/ istituzioni pubbliche e private) Peso valutazione individuale: 20 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Almeno tre analisi Almeno tre partenariati / iniziative | <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 | | | | | | | | |
| Azioni per il sostegno al credito - applicazione nuovi criteri per l'assegnazione di contributi ai Consorzi Fidi; - liquidazione contributi nei tempi previsti dal bando; - feedback rispetto ai risultati attesi Peso valutazione individuale: 20 Peso valutazione performance organizzativa: 5 | | Assegnazione del 100% dei contributi erogabili nell'anno sulla base di nuovi criteri, così da generare un effetto moltiplicatore per l'accesso al credito delle PMI di 8 volte l'importo 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 | | | | | | | | |



SEZIONE 3

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| Coordinamento e supporto alla realizzazione degli obiettivi di miglioramento e innovazione assegnati al Settore Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione performance organizzativa: 0 | Realizzazione di almeno il 90% degli obiettivi assegnati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Organizzazione e realizzazione di iniziative formative per imprese, neo imprenditori e aspiranti tali (indicatori: - iniziative di formazione manageriale e per l'internazionalizzazione - attività di assistenza per neo imprenditori - formazione per operatori del terzo settore) Peso valutazione individuale: 10 Peso valutazione performance organizzativa: 0 | Realizzazione di almeno 20 iniziative nell'anno; per le iniziative formative oggetto di customer satisfaction si deve registrare un grado di soddisfazione medio pari o superiore a 4 almeno nel 70% dei casi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



SEZIONE 4

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Coinvolgimento e partecipazione nelle procedure di pianificazione-programmazione e controllo camerale nel suo complesso | |
| Attuazione dei principi generali di trasparenza nelle materie di competenza | |
| Contributo individuale alla performance generale dell'Ente | |
| Capacità di programmazione e controllo dei programmi assegnati per il perseguimento degli obiettivi | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di declinare in modo adeguato e tempestivo le novità normative all'attività operativa | |
| Capacità di innovare i processi di lavoro e l'organizzazione interna del Settore, con soluzioni controllabili dal punto di vista economico, anche in funzione delle nuove competenze e dell'evoluzione normativa | |
| Capacità di tenere sotto controllo l'andamento dei procedimenti di propria responsabilità, verifica puntualmente le condizioni per l'erogazione dei servizi ed interviene con prontezza in presenza di eventuali irregolarità | |
| Disponibilità a collaborare con le strutture organizzative non di diretta responsabilità per la soluzione di problemi organizzativi - operativi, nonché per il raggiungimento di obiettivi trasversali | |
| Capacità di cogliere opportunità e prevenire minacce per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per agire tempestivamente anche assumendosi un certo grado di rischio. | |
| Capacità di prevenire e gestire conflitti | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Valuta i propri collaboratori, identifica punti di forza e di debolezza e definisce azioni per il miglioramento delle prestazioni. Sa promuovere l'iniziativa e la capacità propositiva dei collaboratori rispetto ai valori e agli obiettivi prioritari dell'Ente. | |
| Capacità di favorire la circolazione delle informazioni, la produttività, l'efficienza e il benessere organizzativo | |



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Orientamento al cliente esterno ed interno attraverso l'individuazione dei bisogni anche potenziali e l'individuazione delle soluzioni operative per la soddisfazione degli stessi attraverso adeguati servizi o prodotti | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

Peso massimo per la valutazione individuale: 80¹

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Punteggio sezione 4: _____

Sommatoria punteggio: _____

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell'attesa = 5 eccellente
superiore all'attesa = 4 buono
in linea con l'attesa = 3 adeguato
inferiore all'attesa = 2 mediocre
largamente al di sotto dell'attesa = 1 scarso



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

.....

| | |
|--|---|
| Data:..... | Data:..... |
| Il Segretario Generale (firma): | Il Dirigente di Settore (firma): |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale del Dirigente concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.

ⁱⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi è individuato per la valutazione della performance organizzativa dell'Ente, a cui concorrono anche gli obiettivi assegnati alle due Aziende speciali: Treviso Tecnologia (peso 15), PromoTreviso (peso 5). Gli obiettivi operativi individuali dei Dirigenti non concorrono alla valutazione della performance dell'Ente, ma solo a quella individuale per l'attribuzione dell'indennità di risultato.



Scheda di valutazione della performance individuale dell'Alta Professionalità

Valutato: ANTONIO BIASI

Posizione ricoperta: Alta professionalità
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE¹ | | | | |
|--|-----------|---|---------------------------------------|---|---|---|---|
| Revisione sistema di programmazione e monitoraggio | di | Implementazione del nuovo applicativo “Ciclo delle Performance” con sperimentazione delle funzionalità e messa a regime entro i tempi per la programmazione 2013 (quindi entro settembre 2012). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Peso per valutazione individuale: ⁱⁱ 25 | | | | | | | |
| Efficacia del Servizio di Programmazione e Controllo di Gestione | di | Informatizzazione su apposita banca dati dei progetti e degli obiettivi annuali dell’Ente rispetto alle linee strategiche del Programma Pluriennale 2011-2015. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Peso per valutazione individuale: 25 | | | | | | | |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Realizzazione del secondo corso e-learning dal titolo “Green economy e certificazioni ambientali”</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Redazione e validazione dei contenuti formativi e messa in linea all’utenza entro il 31 maggio 2012.</p> <p>Seguirà nel secondo semestre dell’anno l’indagine di customer satisfaction ai partecipanti iscritti al corso, da cui si attende una valutazione positiva con voto non inferiore a 3,5 su un voto massimo di 5 punti.</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>Accompagnamento di dieci imprese della provincia di Treviso nella redazione del primo Bilancio Sociale.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Il progetto si realizzerà entro dicembre 2012, con la redazione e presentazione ufficiale dei 10 Bilanci Sociali da parte delle imprese partecipanti.</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 | | | | | | | |



SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|--|--|
| Data: | Data:..... |
| Il Dirigente di Settore (firma) | Il Titolare di Alta Professionalità |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale dell'Alta Professionalità concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.



Scheda di valutazione della performance individuale della Posizione Organizzativa

Valutato: EDY BOMBONATO

Posizione ricoperta: Responsabile Area COMMERCIO E
PROMOZIONE ESTERO

Periodo di riferimento: 2012

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

SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ¹ | | | | |
|---|----|---|---------------------------------|---|---|---|---|
| <p>Sviluppo di iniziative per l'internazionalizzazione: in particolare, realizzazione di partenariati con organismi pubblici e privati, attuando sinergie nell'uso delle risorse disponibili per lo sviluppo di opportunità di internazionalizzazione su mercati emergenti per PMI (Piccole Medie Imprese) e percorsi di commercializzazione all'estero per PI (Piccole Imprese), seguiti da idonee azioni di accompagnamento.</p> <p>Peso per valutazione individualeⁱⁱ: 25</p> | | <p>Organizzazione di 3 eventi (incontri b2b nell'ambito di missioni all'estero o incoming).</p> <table border="1" data-bbox="1034 443 1465 483"> <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>Consolidamento del servizio WebCO mediante l'ulteriore promozione della sua adozione fra le imprese provinciali.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | | <p>2 campagne di informazione e 3 incontri informativi rivolti alle imprese.</p> <table border="1" data-bbox="1034 1249 1465 1290"> <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 | | | |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Sviluppo delle competenze degli operatori aziendali in materia di internazionalizzazione, mediante idonei percorsi di formazione tecnica e manageriale.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Realizzazione di 10 seminari. Per le iniziative oggetto di customer satisfaction si deve registrare un grado di soddisfazione medio pari o superiore a 4 almeno nel 70% dei casi.</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>Rispetto degli standard qualitativi stabiliti per l'attività certificativa per l'estero.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Rispetto degli standard di qualità, almeno al 90%.</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 | | | | | | | |

SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|---|--|
| <p>Data:</p> | <p>Data:.....</p> |
| <p>Il Dirigente di Settore (firma)</p> <p>.....</p> | <p>Il Titolare di Posizione organizzativa</p> <p>.....</p> |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale della Posizione Organizzativa concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.



Scheda di valutazione della performance individuale della Posizione Organizzativa

Valutato: FEDERICO CALLEGARI

Posizione ricoperta: Responsabile Area STUDI
SVILUPPO ECONOMICO TERRITORIALE

Periodo di riferimento: 2012

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

SEZIONE 1

| OBIETTIVO DI PERFORMANCE INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ⁱ | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|
| <p>Azioni per l'internazionalizzazione. Sviluppo di analisi sulle banche dati del commercio mondiale, miranti ad intercettare possibili nuovi spazi di mercato per le imprese della provincia di Treviso. Si privilegerà l'analisi sui flussi export verso le economie emergenti (e suoi corrispondenti flussi import) per provare ad identificare dinamiche settoriali significative e non adeguatamente presidiate. Affiancata da evidenze quanti-qualitative dei comportamenti d'impresa, sia in tema di diversificazione/accelerazione sui mercati, sia con riferimento agli effetti dei processi di integrazione economica internazionale.</p> <p>Peso per valutazione individualeⁱⁱ: 25</p> | <p>a) 3 analisi relative a nuovi spazi di mercato, di significativo interesse per il manifatturiero trevigiano.</p> <p>b) 1 analisi sui comportamenti d'impresa in tema d'internazionalizzazione, con correlati eventi di presentazione/discussione</p> | <table border="1" data-bbox="1034 421 1460 465"> <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>Attuazione dei programmi oggetto della collaborazione tra CCIAA Treviso e Campus Ca' Foscari Treviso, con particolare riferimento a:</p> <p>1) analisi performance economico finanziarie delle imprese trevigiane, tramite lettura critica bilanci aggregati per settore</p> <p>2) sviluppo di forme d'interazione tra docenti universitari e sistema delle imprese sull'offerta formativa proposta, allo scopo di allineare i contenuti didattici dei corsi più professionalizzanti alle esigenze del mercato del lavoro</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>a) Realizzazione di 1 evento pubblico di presentazione dei risultati dell'analisi condotta dall'Università, sui bilanci 2008-2010 estratti da "InBalance";</p> <p>b) Realizzazione di 1 focus group con imprese ed altri operatori per una discussione di dettaglio degli esiti dell'analisi;</p> <p>c) Almeno 1 incontro di debriefing tra gruppo di ricerca universitario, ufficio studi e responsabili Infocamere per suggerire migliorie nell'utilizzo di InBalance</p> <p>d) Progettazione 2° step di ricerca sui bilanci 2011 ed estrazione bilanci</p> | <table border="1" data-bbox="1034 1193 1460 1238"> <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 | | | |

SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Iniziative di formazione manageriale per imprese e per il Terzo Settore: gestione Laboratori per il Cambiamento per le imprese manifatturiere; realizzazione workshop su temi di welfare, funzionali a diffondere buone pratiche di servizio e di modelli di impresa sociale fra istituzioni e soggetti del terzo settore operanti in provincia. Per queste iniziative, oggetto di customer satisfaction, si deve registrare un grado di soddisfazione medio pari o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) almeno nel 70% dei casi</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>a) Completamento della quarta edizione di Laboratori per il Cambiamento, con la realizzazione di 3 laboratori (e correlate attività di feedback)</p> <p>b) Realizzazione di 5 seminari/workshop, in raccordo con esigenze Terzo Settore e altre iniziative di formazione già programmate sul territorio nei confronti dell'impresa sociale.</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>Coordinamento ed attuazione del 9° Censimento Industria e Servizi, e del Censimento delle Istituzioni non profit 2011, attraverso la costituzione dell'Ufficio Provinciale Censimenti</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>a) Copertura al 100% delle unità da censire a Treviso, secondo modalità e tempi disposti dal Piano Generale Censimenti (PGC) e dalle circolari dell'ISTAT. Attualmente sono stimate 11.787 unità di rilevazione con un campo di variazione di circa l'8%. Di queste, 6.669 sono unità non profit, da censire tramite rilevazione diretta.</p> <p>b) Corretta rendicontazione delle risorse finanziarie assegnate dall'ISTAT (ca. 238.000 euro).</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 | | | | | | | |

SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|---|--|
| <p>Data:</p> | <p>Data:.....</p> |
| <p>Il Dirigente di Settore (firma)</p> <p>.....</p> | <p>Il Titolare di Posizione organizzativa</p> <p>.....</p> |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale della Posizione Organizzativa concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.

Scheda di valutazione della performance individuale della Posizione Organizzativa

Valutato: EVA ZANATTA

Posizione ricoperta: Responsabile Area PROMOZIONE INTERNA
E SERVIZI PER L'IMPRESA

Periodo di riferimento: 2012

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

SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ¹ | | | | |
|---|----|--|---------------------------------|---|---|---|---|
| <p>Azioni per il sostegno al credito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - applicazione nuovi criteri per l'assegnazione di contributi agli Organismi di garanzia fidi - liquidazione contributi nei tempi previsti dal bando <p>Peso per valutazione individualeⁱⁱ: 25</p> | | <p>Procedimento per l'assegnazione del 100% dei contributi erogabili nell'anno sulla base dei nuovi criteri, così da generare un effetto moltiplicatore per l'accesso al credito delle pmi di 8 volte l'importo assegnato</p> <table border="1" data-bbox="1034 481 1465 519"> <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>Sviluppo azioni a sostegno dell'imprenditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progettazione ed organizzazione di interventi formativi e di assistenza all'imprenditorialità (anche riferita al terzo settore) in relazione alle risorse economiche assegnate <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | | <p>Organizzazione di 10 giornate formative e/o di assistenza nel corso dell'anno; per le iniziative oggetto di customer satisfaction si deve registrare un grado di soddisfazione medio pari o superiore a 4 almeno nel 70% dei casi.</p> <table border="1" data-bbox="1034 996 1465 1034"> <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 | | | |

SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Riorganizzazione degli uffici e delle attività dell'Area a seguito e in funzione del nuovo assetto stabilito dall'o.d.s n. 35/2011 con ridefinizione dei compiti tanto dei responsabili quanto degli addetti; sperimentazione di nuove forme di collaborazione operativa all'interno dell'Area per la gestione di attività afferenti i diversi uffici</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Attivazione di un gruppo di lavoro composto da collaboratori appartenenti a diversi uffici per la gestione di specifiche attività</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>Rispetto degli standard qualitativi stabiliti per le attività dell'Area</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Raggiungimento di almeno il 90% degli obiettivi assegnati agli uffici dell'Area</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 | | | | | | | |

SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____

Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|---|--|
| <p>Data:</p> | <p>Data:</p> |
| <p>Il Dirigente di Settore (firma)</p> <p>.....</p> | <p>Il Titolare di Posizione organizzativa</p> <p>.....</p> |

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale della Posizione Organizzativa concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.



Scheda di valutazione della performance individuale della Posizione Organizzativa

Valutato: SILVANA RUSSO

Posizione ricoperta: Responsabile Area REGOLAZIONE
DEL MERCATO

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE¹ | | | | | |
|---|-----------|--|---|---|---|---|---|---|
| <p>Controllo dell'efficacia del servizio "accertamenti illeciti amministrativi" come rapporto tra pratiche lavorate e segnalazioni pervenute</p> <p>Peso per valutazione individuale¹: 25</p> | | <p>Pratiche lavorate/segnalazioni pervenute > = al 97% delle stesse. Rispetto dei termini e delle scadenze attraverso gli strumenti di Sistema di Gestione della Qualità.</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>Approntamento di un registro informatico per avere uno strumento di monitoraggio delle audizioni da fare relativamente alle posizioni repertate, in quanto il programma PROSA non consente tale monitoraggio</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | | <p>Realizzazione del Registro delle audizioni da cui si evincono le audizioni fatte e quelle ancora da svolgere.</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 | | | | |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| Servizio di supporto al cliente in materia di brevetti e marchi Peso per valutazione individuale: 25 | Ci si propone di misurare il livello di qualità del servizio di assistenza/consulenza fornito attraverso la somministrazione al cliente, direttamente allo sportello o via email, di un sintetico questionario di customer satisfaction, su scala 1-5, con obiettivo atteso superiore o pari a 3 | <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 | | | | | | | |
| Miglioramento del sistema di rilevazione dei prezzi per il settore edile (obiettivo biennale) Peso per valutazione individuale: 25 | Analisi e proposte di revisione delle voci componenti il Prezziario delle Opere Edili nel 2012, per avviare la revisione del sistema di rilevazione nel 2013 | <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 | | | | | | | |

SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|--|--|
| <p>Data:</p> <p>Il Dirigente di Settore (firma)</p> <p>.....</p> | <p>Data:.....</p> <p>Il Titolare di Posizione organizzativa</p> <p>.....</p> |
|--|--|

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale della Posizione Organizzativa concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.



Scheda di valutazione della performance individuale della Posizione Organizzativa

Valutato: NOVELLA SORGO

Posizione ricoperta: Responsabile Area REGISTRO IMPRESE

Periodo di riferimento: 2012

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



SEZIONE 1

| OBIETTIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ¹ | | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Istituzione di nuovo servizio per la pre-verifica della correttezza nella predisposizione delle pratiche di bilancio. Beneficiari: Studi e Associazioni Periodo: 1/4 – 26/5 Modalità di scambio delle informazioni: telemaco e posta elettronica Partener: sarà richiesta la collaborazione dell'ODC TV Monitoraggio: indagine di c.s.</p> <p>Peso per valutazione individualeⁱⁱ: 25</p> | | <p>Facilitare gli utenti nella predisposizione corretta delle pratiche al fine di ridurre l'incidenza delle cause di sospensione e i relativi costi. Commisurazione della soddisfazione del cliente mediante indagine di c.s. su scala 1-5, valore obiettivo ≥ 3.</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>Efficacia del servizio di aggiornamento del Registro Imprese (esclusi bilanci) come rapporto tra pratiche pervenute nel 2012 ed evase e pratiche pervenute nello stesso periodo.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | | <p>pratiche pervenute ed evase / pratiche pervenute $\geq 95\%$</p> <p>(monitoraggio da Priamo – Tab. tempi medi di lavorazione)</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 | | | | | | | | |



SEZIONE 2

| OBIETTIVO OPERATIVO INDIVIDUALE | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| <p>Revisione Guida per l'iscrizione degli atti al registro imprese.</p> <p>Analisi e raccolta degli interventi normativi e orientamenti giurisprudenziali, condivisione con gli uffici delle camere aderenti (in totale 16) per l'aggiornamento delle informazioni.</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>Con l'obiettivo di aggiornare il documento di riferimento per gli adempimenti del R.I. coordinando gli uffici del Triveneto e delle Camere di commercio di Roma, Frosinone e Latina, al fine di favorire l'uniformità dei comportamenti tra registri e tendere al miglioramento della qualità della pratica in entrata</p> <p>Valore obiettivo: n. 2 revisioni</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>Avvio del procedimento di cancellazione di società di persone fallite e con fallimento chiuso ante giugno 2006 (quindi ante riforma legge fall. operata con D. Lgs. 9/1/2006 n. 5 entrato in vigore il 16/7/2006) per ripartizione finale dell'attivo o insufficienza dello stesso.</p> <p>Il progetto sarà effettuato in collaborazione con il Tribunale di Treviso.</p> <p>Obiettivo pluriennale</p> <p>Peso per valutazione individuale: 25</p> | <p>L'obiettivo è di eliminare dal Registro Imprese le posizioni di società di persone presumibilmente estinte a seguito della chiusura della procedura fallimentare, la cui presenza negli archivi comporta inutili oneri amministrativi e finanziari per la gestione del Registro, oltre ad introdurre elementi di incertezza nel regime di pubblicità delle imprese e ad ostacolare la conoscenza della realtà economica della provincia e contenzioso nella riscossione del diritto annuale.</p> <p>Per la quantificazione delle società oggetto dell'intervento, si attende il dato da IC (elenco richiesto il 9/1/2012)</p> <p>Obiettivo 2012: avvio della procedura per n. 150 posizioni (target rivedibile in base all'elaborato IC attualmente in corso di predisposizione)</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 | | | | | | | |



SEZIONE 3

COMPETENZE PROFESSIONALI E MANAGERIALI - Max punti 80¹

| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|--|--------------------|
| Contributo quali – quantitativo alla realizzazione della performance organizzativa dell’Ente e degli obiettivi assegnati alle unità della propria area | |
| Collaborazione con la dirigenza per la programmazione e l’avvio di nuove attività/ nuovi servizi o procedure o nuove iniziative di promozione e attività propulsiva e coordinamento per il raggiungimento degli obiettivi dell’Ente | |
| Disponibilità effettiva a farsi carico e a gestire delle punte di lavoro del servizio | |
| Aggiornamento normativo anche mediante autoaggiornamento e capacità di mettere in pratica in maniera rapida ed efficace le novità normative all’attività operativa assegnata a sé e/o ai propri collaboratori | |
| Impegno e disponibilità espresse nel tenere rapporti collaborativi con i colleghi per l’espletamento delle funzioni attribuite: promuovendo la cooperazione, agevolando il lavoro altrui, condividendo le informazioni, attuando iniziative per la circolazione delle nuove disposizioni normative o organizzative o procedurali | |
| Grado di puntualità e precisione nell’assolvimento dei propri compiti attraverso lo svolgimento delle attività in conformità e coerenza con quanto prevede la propria funzione e sulla base di indicazioni di massima ricevute, evitando di appesantire le procedure | |
| Capacità di gestione delle priorità nei compiti di propria competenza e dei propri collaboratori | |
| Capacità di dialogo con interlocutori istituzionali e di accoglienza dell’utenza, di recepire le esigenze da questi espresse o di anticiparle | |
| Capacità di lavorare efficacemente in contesti differenziati (es: da solo/in gruppo; con persone conosciute/ non conosciute) e con interlocutori di differenti Enti/livelli gerarchici | |
| Capacità di attenzione alle esigenze dei colleghi nello svolgimento del proprio lavoro, anche di altri servizi, dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale, anche senza l’intervento o espressa disposizione del superiore | |
| Capacità di trasferire competenze al personale, e di valorizzarne le attitudini, le capacità, le conoscenze, nonché di cogliere i fabbisogni di formazione - addestramento e capacità di valutare prestazione e risultati del personale assegnato | |
| Capacità di prevenire e/o gestire e superare le criticità | |

¹ Correlazione fra giudizi sintetici e punteggio:
largamente al di sopra dell’attesa = 5 eccellente
superiore all’attesa = 4 buono
in linea con l’attesa = 3 adeguato
inferiore all’attesa = 2 mediocre
largamente al disotto dell’attesa = 1 scarso



| Descrizione | Punteggio da 1 a 5 |
|---|--------------------|
| Capacità di programmazione del lavoro e di gestione dei servizi, distribuendo compiti e carichi di lavoro in maniera ottimale nell'ambito dell'area favorendo la flessibilità e l'intercambiabilità del personale per assicurare un continuo ed efficace funzionamento dei servizi interni e rivolti all'utenza | |
| Leadership dimostrata: autorevolezza e capacità di gestire in maniera integrata i rapporti con i collaboratori | |
| Propensione all'utilizzo di nuove tecnologie o nuove procedure di lavoro, per promuovere e gestire innovazioni tecnologiche volte alla semplificazione dei processi e procedimenti e nella erogazione dei servizi, nonché alla realizzazione di economie e/o una maggiore efficienza produttiva | |
| Tutela della immagine dell'Ente, del patrimonio e rispetto ed applicazione delle disposizioni organizzative e vigilanza sul personale coordinato affinché lo stesso si attenga a sua volta alle disposizioni ed alle direttive dell'amministrazione | |

RIEPILOGO PUNTEGGI ATTRIBUITI

Punteggio sezione 1: _____

Punteggio sezione 2: _____

Punteggio sezione 3: _____

Sommatoria punteggio: _____



Osservazioni del valutato

.....

.....

.....

| | |
|--|--|
| <p>Data:</p> <p>Il Dirigente di Settore (firma)</p> <p>.....</p> | <p>Data:.....</p> <p>Il Titolare di Posizione organizzativa</p> <p>.....</p> |
|--|--|

ⁱ I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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

ⁱⁱ Il peso associato agli obiettivi per la valutazione individuale dell'Alta Professionalità concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 70% dell'indennità di risultato riconosciuta, mentre il peso assegnato alla valutazione delle competenze professionali e manageriali concorre per la valutazione dei risultati raggiunti ai fini dell'erogazione del 30% dell'indennità di risultato riconosciuta.

PIANO DELLA PERFORMANCE UFFICI CAMERALI

ANNO 2012
Art. 4 e 5 D.Lgs. 150/2009

1. UFFICI DI STAFF AL SEGRETARIO GENERALE

Segreteria Generale e Presidenza, Archivio e Protocollo – SEG – 01

| OBIETTIVI 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 cartacee) con quantificazione delle operazioni effettuate. | Periodo aggiornamento <= 6 mesi |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Segreteria Generale e Presidenza, 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: Ufficio Segreteria Generale e Presidenza | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|-------------------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | |
| | | Completamento indice informatico delle deliberazioni della Giunta camerale anni 1990-1999 |
| | RISULTATI FINALI | Completamento del progetto avviato nel 2011 per disporre di un indice informatico consultabile delle delibere nel decennio 1990-1999 (attualmente solo in formato cartaceo). E' previsto l'inserimento degli anni 1990-1993 (circa 1.800 atti). Tale elenco integrerà la banca dati informatica esistente dal 2000 e agevererà le ricerche di atti ante 2000. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | |
| | | Miglioramento dell'utilizzo e della gestione della posta elettronica nelle comunicazioni con utenti esterni |
| | RISULTATI FINALI | Il progetto si prefigge di intensificare l'utilizzo della posta elettronica nelle comunicazioni in entrata e in uscita in previsione della gestione documentale informatica. In questa fase il progetto si realizza attraverso: - l'arricchimento e l'aggiornamento della banca dati istituzionale con gli indirizzi di posta elettronica e p.e. certificata delle principali categorie di soggetti esterni; - l'analisi volta alla definizione di una metodologia di gestione del flusso della corrispondenza via PEC tramite l'applicativo per il protocollo informatico Prodigis. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Servizi Informatici | | |

Affari Generali – AGG – 02

| OBIETTIVI 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 e per le modifiche statutarie relativamente alle società/associazioni partecipate dall'Ente camerale assegnate di volta in volta all'Ufficio | 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 | VALORE/I OBIETTIVO |
| | | 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 | |
| RISULTATI FINALI | | Aggiornamento tempestivo e costante al Segretario Generale ed eventualmente ai dirigenti interessati dalla normativa e dagli articoli di particolare rilievo per l'attività dell'Ente. Con periodicità settimanale. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | | Sviluppo banca dati giuridico-amministrativa già creata nel 2011 all'interno del portale intranet "Eta beta" | |
| RISULTATI FINALI | | Sviluppo della banca dati giuridico-amministrativa utilizzabile da Dirigenti e Funzionari dell'Ente, previo esame/analisi riviste e giornali di stampo giuridico cui l'Ente è abbonato. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

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

| OBIETTIVI 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 | Avvio nuovo sistema di monitoraggio e rendicontazione dell'Ente, in linea con il ciclo di gestione della performance, in attuazione del D.Lgs. n. 150/2009 e s.m.i., con attivazione di benchmarking in ambito regionale con altre Camere di Commercio |
| RISULTATI FINALI | | <p>Il 2012 è primo anno di rendicontazione delle performance dell'Ente camerale per l'esercizio 2011, che avverrà con la redazione della nuova Relazione sulla performance prevista dal D.Lgs. n. 150/2009 e s.m.i. (art. 10, comma 1, lettera b).</p> <p>La Relazione sulla performance, oltre ad essere un documento di fondamentale importanza secondo la normativa vigente, comporterà un'innovazione radicale nel sistema di rendicontazione dell'Ente, attualmente in uso. La realizzazione di questo nuovo documento, richiederà pertanto un'impegnativa fase di studio per l'attuazione delle nuove impostazioni fornite dalle linee guida della CIVIT (Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle pubbliche amministrazioni), anche con il supporto delle linee guida di Unioncamere nazionale.</p> <p>Una volta completata la fase di rendicontazione del ciclo di gestione della performance, l'Ufficio avvierà nel secondo semestre dell'anno, un'importante ed indispensabile fase di benchmarking, con riferimento ai sistemi di monitoraggio e rendicontazione delle performance, delle altre Camere di commercio della Regione Veneto. Tale attività servirà a garantire uniformità nell'attuazione della normativa del Sistema camerale nel suo complesso, e che, nel compiersi di questa delicata e innovativa fase di transizione, siano sperimentate le soluzioni più innovative e le migliori best practice, che si andranno via via diffondendo nel Sistema camerale stesso.</p> <p>Inoltre, sempre in ragione di una visione di sistema, sarà cura dell'Ufficio favorire lo sviluppo del nuovo Sistema "Pareto", attraverso la formulazione di suggerimenti all'Unioncamere nazionale e la gestione delle richieste da questa formulate all'Ente.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Sviluppo ed implementazione di un nuovo sistema informatico per il monitoraggio dello stato di attuazione del Programma Pluriennale 2011-2015 dell'Ente |
| RISULTATI FINALI | | <p>Il fine del progetto è di garantire il costante e regolare monitoraggio di tutte le iniziative realizzate annualmente dall'Ente, per verificare la loro attuazione con le linee strategiche contenute nel nuovo Programma Pluriennale dell'Ente camerale 2011-2015, approvato con delibera di Consiglio n. 10 del 29.07.2011.</p> <p>Ciò premesso, l'Ufficio sarà impegnato per tutto il 2012 in una delicata fase di implementazione di un nuovo e più aggiornato sistema informatico, sviluppato su piattaforma Microsoft Access. Attraverso tale software, che dovrà necessariamente tener conto delle 5 Funzioni istituzionali e dei 6 assi strategici, sviluppati a matrice, si prevede la completa informatizzazione dei provvedimenti di Giunta e Consiglio, nonché delle determinazioni del Segretario Generale e degli altri Dirigenti camerali, con recupero dei provvedimenti dell'anno 2011 e l'integrazione informatica di quelli nuovi relativi al 2012. Sarà propedeutica un'importante fase di test e sperimentazione delle sue funzionalità, indispensabile per garantire la correttezza e completezza del monitoraggio del nuovo Programma Pluriennale 2011-2015. L'entrata a regime del nuovo sistema di monitoraggio avverrà entro il 31.12.2012.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

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

| OBIETTIVI 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 | DESCRIZIONE | |
| | | Riprogettazione del barometro dell'economia trevigiana | |
| | RISULTATI FINALI | Nuove banche dati Infocamere, capaci di valorizzare i dati delle economie provinciali in ottica comparata e per indicatori sintetici, permettono di ripensare il "barometro" dell'economia trevigiana, con dati più ricchi e aggiornamenti più rapidi. Le nuove tecnologie web permettono inoltre di congegnare modalità di consultazione dei dati più interattive e con linee grafiche più accattivanti. Il progetto intende lavorare su entrambi i fronti in collaborazione con l'Ufficio Studi. Il risultato finale atteso è un set di pagine web (o un minisito web) ospitato all'interno del sito camerale, dove l'utente possa consultare in modo interattivo i principali dati sull'economia trevigiana. Un prodotto con il quale poter sostituire l'attuale barometro, nato soprattutto per le passate esigenze dell'Ufficio stampa, sia prodotti cartacei. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Studi | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | DESCRIZIONE | |
| | | Riorganizzazione sito web finalizzato alla trasmigrazione su piattaforma open source | |
| | RISULTATI FINALI | I più recenti interventi di revisioni di alcune sezioni del sito istituzionale (Area Studi, Registro Imprese), impongono l'esigenza di rendere uniforme per tutte le altre sezioni e pagine l'impostazione dell'informazione. Ciò si rende necessario, oltrechè per una omogeneità nell'accessibilità del sito stesso, anche in previsione di una verifica ed identificazione dell'applicazione open source più idonea cui si intende migrare nel 2013. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

2. SETTORE SVILUPPO IMPRESE

Commercio estero – COM – 05

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|--|--|--|---|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Rispetto dei tempi di rilascio dei certificati di origine | Rispetto dei tempi di rilascio attualmente assicurati per i certificati di origine (pratiche standard e origine multiple). Per rilascio si intende la predisposizione del documento pronto per la consegna allo sportello. | 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 assistenza in materia doganale e fiscale | 1) promozione del servizio nel sito camerale, con particolare riguardo al servizio di consulenza specialistica offerto d'intesa con il sistema camerale veneto; 2) aggiornamento delle competenze doganali e fiscali degli addetti, mediante la partecipazione alle opportunità formative organizzate dall'Ente o dal sistema camerale regionale; 3) verifica di fattibilità per possibili interventi di miglioramento del servizio (rubrica camerale FAQ nel sito). | Evasione del 70% dei quesiti entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Commercio e Promozione Estero | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | | |
|---|--|--|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | | |
| | Messa a regime del servizio WebCO per il rilascio dei certificati di origine con modalità telematica | | |
| RISULTATI FINALI | | Promozione del servizio finalizzata all'iscrizione a WebCO di almeno 200 imprese. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | | |
| | Repertorio degli esportatori: implementazione di un database su un campione significativo di imprese presenti sui mercati extra UE | | |
| RISULTATI FINALI | | Integrazione di alcune informazioni significative nelle anagrafiche MixCO, relative alle imprese provinciali che richiedono documenti per l'estero. L'inserimento del codice Ateco consente l'elaborazione di statistiche sulla presenza delle imprese di un campione significativo - costituito dagli esportatori abituali extraUE - sui mercati esteri, per Paese, per settore produttivo e per numero di CO richiesti in un anno. Il completamento delle anagrafiche con gli indirizzi e-mail permette il miglioramento della comunicazione con le imprese. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Promozione estero – PME – 06

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|--|---------------|--|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| Formazione per l'internazionalizzazione | | Realizzazione di seminari e corsi di aggiornamento in tecnica del commercio estero, rivolti agli operatori aziendali e prevalentemente a pagamento o cofinanziati. Aggiornamento e potenziamento delle competenze tecniche delle imprese trevigiane in materia di commercio estero mediante il consolidamento e lo 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 almeno 8 iniziative formative all'anno |
| 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 | | 1) promozione del servizio nel sito camerale, con particolare riguardo al servizio di consulenza specialistica offerto d'intesa con il sistema camerale veneto; 2) aggiornamento delle competenze doganali e fiscali degli addetti, mediante la partecipazione alle opportunità formative organizzate dall'Ente o dal sistema camerale regionale; 3) verifica di fattibilità per possibili interventi di miglioramento del servizio (rubrica camerale FAQ nel sito). | Evasione del 70% dei quesiti entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento |
| 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 | | Realizzazione di almeno 2 percorsi formativi rivolti alle imprese |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | |
| | | Sinergie per l'internazionalizzazione: coordinamento dell'attività promozionale con la nuova agenzia regionale Veneto Promozione S.c.p.a., per la realizzazione di interventi rivolti ai mercati emergenti |
| RISULTATI FINALI | | Realizzazione di almeno 2 eventi-workshop con incontri b2b e/o missione imprenditoriale in mercati emergenti. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Servizi per l'impresa - IMP – 07

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|--|--|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Gestione dei flussi informativi attivati dall'ufficio | L'obiettivo è di gestire 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 | Individuazione ed utilizzo dei canali e degli strumenti multimediali più adatti per la riproduzione e la diffusione della Guida "Crea la tua impresa a Treviso" | |
| | RISULTATI FINALI | L'obiettivo è di individuare il/i supporto/i più adatti per riprodurre e "veicolare", raggiungendo i potenziali interessati, il testo della Guida "Crea la tua impresa a Treviso", recentemente aggiornato nei contenuti. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Attivazione di un servizio di assistenza per aspiranti/neo imprenditori - anche del terzo settore - in materia giuridica, economico-finanziaria, di marketing e di comunicazione | |
| | RISULTATI FINALI | L'obiettivo è di mettere a disposizione dei potenziali interessati (aspiranti imprenditori con un business plan in avanzato stato di elaborazione, neo-imprenditori, operatori del terzo settore) degli esperti nelle materie sopra richiamate. Si prevedono complessivamente 8 giornate di assistenza per circa 6/7 colloqui a giornata. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Promozione interna – PRO – 08

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|---|--|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Rispetto procedure istruttoria istanze di contributo | Gestione dei procedimenti delle iniziative di promozione economica, assegnate all'Ufficio nel rispetto delle prescrizioni stabilite dal vigente "Regolamento tecnico per la concessione di contributi". | Adozione del provvedimento di accoglimento o rigetto entro il termine di 180 giorni dalla presentazione della domanda (N.C. <= 10%) Emissione atto di liquidazione contributo entro 30 giorni dalla richiesta (N.C. <= 20%) |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Nuova impostazione della comunicazione verso l'utenza | A seguito dell'istituzione dell'Ufficio Promozione Interna, si rende necessario impostare la comunicazione istituzionale verso l'utenza. In particolare: 1) la revisione del sito internet attraverso informazioni transitorie circa il trasferimento delle competenze pregresse dell'Ufficio Agricoltura; 2) sviluppare nuove pagine contenenti informazioni relative alle nuove competenze dell'Ufficio Promozione Interna; 3) sviluppare un piano di comunicazione integrata ed efficace attraverso tutti gli strumenti di informazione della Camera di Commercio. | Revisione completa delle pagine del sito relative all'Ufficio entro il 30.06.2012 per quanto attiene al punto 1), mentre i restanti 2 punti saranno completati entro il 31.12.2012 |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|-------------------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | |
| | | Azioni per l'esaurimento del servizio commissioni di degustazione |
| | RISULTATI FINALI | A seguito dell'entrata in vigore del Decreto Ministeriale 11/11/2011 riguardante l'attività delle Commissioni di degustazione e del conseguente trasferimento delle competenze agli organismi di controllo, è necessario provvedere al passaggio di consegne dell'attività e alla dismissione dei servizi. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | |
| | | Adeguamento organizzativo Ufficio a seguito assegnazione nuove competenze |
| | RISULTATI FINALI | A seguito dell'istituzione del nuovo Ufficio si dovrà adottare un modello organizzativo ed attuare interventi formativi delle risorse funzionali alle attività assegnate. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Studi – SST – 09

| OBIETTIVI 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 di 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: Uffici Statistica e Biblioteca | | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Rispetto dei tempi di consegna delle note congiunturali trimestrali ad uso "comunicato stampa" | Ogni trimestre l'ufficio studi mette a disposizione del Segretario Generale una lettura tempestiva dei principali indicatori congiunturali presidiati dalla Camera di Commercio: consistenza delle imprese, commercio estero, congiuntura del manifatturiero. L'analisi è preceduta ogni volta da una accorta validazione qualitativa del dato. Si tratta quindi di dodici note congiunturali complessive (tre per ogni trimestre) 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: Ufficio Statistica | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | | |
|--|-------------------------|--|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Riprogettazione del barometro dell'economia trevigiana | |
| | RISULTATI FINALI | <p>Nuove banche dati Infocamere, capaci di valorizzare i dati delle economie provinciali in ottica comparata e per indicatori sintetici, permettono di ripensare il barometro dell'economia trevigiana, con dati più ricchi e aggiornamenti più rapidi.</p> <p>Le nuove tecnologie web permettono inoltre di congegnare modalità di consultazione dei dati più interattive e con linee grafiche più accattivanti.</p> <p>Il progetto intende lavorare su entrambi i fronti, attivando anche una collaborazione con l'URP camerale.</p> <p>Il risultato finale atteso è un set di pagine web (o un minisito web), ospitato all'interno del sito camerale, dove l'utente possa consultare in modo interattivo i principali dati sull'economia trevigiana.</p> <p>Un prodotto con il quale poter sostituire l'attuale barometro, nato soprattutto per le passate esigenze dell'Ufficio stampa, sia prodotti cartacei.</p> | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: URP | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Sviluppo Osservatorio Bilanci in collaborazione con Università Ca' Foscari Venezia | |
| | RISULTATI FINALI | <p>Nel quadro delle collaborazioni fra Camera di Commercio e Campus Ca' Foscari Treviso - come approvato con delibera di Giunta n. 165/2011 - si propone per l'Ufficio Studi lo sviluppo di un Osservatorio Bilanci, per l'analisi delle performance economico-finanziarie delle imprese anche in ottica comparata.</p> | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Obiettivo d'Area: seguito principalmente dal suo Responsabile, per la gestione di tutti gli aspetti relazionali. Ma con coinvolgimenti specifici delle risorse, secondo necessità. | | | |

Biblioteca e Documentazione – BIB – 10

| OBIETTIVI 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 scarico quotidiano 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 entro il giorno lavorativo successivo alla data della Gazzetta (che di norma coincide con il giorno della messa on line del documento stesso);</p> <p>b) della divulgazione 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. stesso entro due giorni lavorativi successivi alla data di ritorno in biblioteca della documentazione distribuita.</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 spoglio puntuale e sistematico 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 realizzazione del bollettino bibliografico mensile intitolato "Articoli in vista" entro la prima settimana del mese successivo 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 la sua divulgazione 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 | |
| | | Ripresa della collaborazione con ACNP (Archivio Collettivo Nazionale Periodici) |
| RISULTATI FINALI | | Aggiornamento delle schedature (circa 500) dei materiali seriali posseduti dalla biblioteca camerale e già presenti nell'Archivio Collettivo Nazionale Periodici (ACNP) gestito dall'Area Sistemi Dipartimentali e Documentali dell'Università di Bologna. Tale revisione di dati (la precedente era stata fatta nel 2009) si rende necessaria in quanto lo strumento informatico di riferimento ha subito delle consistenti modifiche tecniche. Essa consentirà di |

| | | |
|--|---------------|---|
| | | rendere correttamente visibile il ns. posseduto in ACNP; migliorerà, nel contempo, il ruolo - per la ns. biblioteca - di biblioteca attiva nei processi di Document Delivery (fornitura di documenti) a titolo di scambio con le altre biblioteche del circuito. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Mappatura indicatori economici |
| RISULTATI FINALI | | Dopo le mappature-pilota sviluppate nel 2011, per codificare i percorsi di ricerca di alcuni indicatori economici, estratti da banche dati internazionali e nazionali, si ritiene di estendere sistematicamente tale approccio a tutte le fonti statistiche di maggiore utilizzo nell'area. Ciò per perseguire una sistematica "condivisione della conoscenza" in tema di accesso ai dati, funzionale, in particolar modo, ai percorsi di inserimento delle nuove risorse assegnate all'Area. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Studi e Ufficio Statistica | | |

Statistica e Brokeraggio informativo – STA – 11

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|--|---------------|---|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| Rilevazione mensile dell'attività edilizia | | Con nota prot. 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. | Osservanza degli 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 database 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 | |
| | | 2° Rilevazione sulle istituzioni non profit - IST 02379 (9° Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi) |
| RISULTATI FINALI | | Il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi (CIS 2011) sarà effettuato nell'anno 2012 con riferimento al 31.12.2011 e avrà l'obiettivo di fornire un quadro informativo statistico sulla struttura del nostro sistema economico. Il Censimento è indetto e finanziato dall'articolo 50 della Legge 30.07.2010, n. 122 che stabilisce l'organizzazione e la regolazione del Censimento da parte dell'ISTAT tramite la redazione del Piano Generale di Censimento e attraverso l'emanazione di apposite circolari. Una delle tre rilevazioni previste dal CIS riguarda la 2° Rilevazione sulle istituzioni non profit. L'ISTAT ha affidato alle Camere di Commercio il ruolo di |



| | | |
|---|---------------|--|
| | | <p>Uffici Provinciali di Censimento (UCP) per la rilevazione sulle istituzioni non profit in considerazione dell'esperienza acquisita dal sistema camerale nella precedente rilevazione censuaria (1999) quando erano stati assegnati, per la provincia di Treviso, 3.950 questionari.</p> <p>La rilevazione dovrebbe essere condotta a partire da maggio 2012 e completarsi entro novembre 2012.</p> <p>Al 31.12.2011 sono state stimate, per la provincia di Treviso, 6.400 unità da censire.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Considerata l'intensità del carico di lavoro, l'obiettivo assumerà il carattere della trasversalità con gli altri Uffici dell'Area. | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Rilevazione sulle imprese - IST 02490 (9° Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi) |
| RISULTATI FINALI | | <p>Il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi (CIS 2011) sarà effettuato nell'anno 2012 con riferimento al 31.12.2011 e avrà l'obiettivo di fornire un quadro informativo statistico sulla struttura del nostro sistema economico. Il Censimento è indetto e finanziato dall'articolo 50 della Legge 30.07.2010, n. 122 che stabilisce l'organizzazione e la regolazione del Censimento da parte dell'ISTAT tramite la redazione del Piano Generale di Censimento e attraverso l'emanazione di apposite circolari.</p> <p>Una delle tre rilevazioni previste dal CIS riguarda la Rilevazione sulle imprese (IST 2490). La rilevazione sulle imprese è basata su una rilevante intensificazione dell'uso di dati amministrativi, in modo da aumentare l'informazione restituita al Paese senza oneri aggiuntivi sulle imprese. Tutte le informazioni derivanti da fonti amministrative tra loro interconnesse e riguardanti le imprese e l'occupazione costituiranno il primo prodotto informativo statistico a carattere censuario che alimenterà una parte del datawarehouse finale del censimento.</p> <p>Per completare il quadro informativo strutturale sulle imprese sarà condotta una rilevazione "multiscopo" su un campione di circa 300.000 imprese a livello nazionale.</p> <p>Anche per questa rilevazione l'ISTAT ha affidato alle Camere di Commercio, che hanno dato la disponibilità a svolgere direttamente le operazioni censuarie, il ruolo di Uffici Provinciali di Censimento (UCP).</p> <p>In data 22.06.2011 è stata assicurata, dal nostro Ufficio di Statistica, l'intenzione di provvedere alla costituzione dell'UPC per svolgere direttamente anche la Rilevazione sulle imprese.</p> <p>La rilevazione dovrebbe essere condotta a partire da maggio 2012 e completarsi entro novembre 2012. Ad oggi però non si dispone di informazioni precise in merito alla numerosità del campione provinciale.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Considerata l'intensità del carico di lavoro, l'obiettivo assumerà il carattere della trasversalità con gli altri Uffici dell'Area. | | |

3. SETTORE AMMINISTRAZIONE INTERNA

Personale – Formazione – Relazioni Sindacali – PER – 12

| OBIETTIVI 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. Sviluppo e aggiornamento della sezione dell'INTRANET, dedicata alle FAQ – le domande più frequenti – con le rispettive 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: Ufficio Stipendi | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | | |
|---|-------------------------|--|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | DESCRIZIONE | |
| | | Introduzione di un processo telematico per la presentazione di richieste all'Ufficio Personale/Stipendi da parte dei dipendenti: prima annualità | |
| | RISULTATI FINALI | L'obiettivo si prefigge, in due annualità, di sostituire le richieste cartacee dirette all'ufficio Personale/Stipendi, mappate alla data del 31/12/2011, con richieste telematiche e gestione telematica del processo di: invio/ricezione/istruttoria/eventuale risposta e archiviazione informatica della documentazione Le finalità, benefici attesi sono la riduzione della circolazione di documenti cartacei; il monitoraggio dei tempi, con la certezza di ricezione del documento; la riduzione di errori e di perdita di documenti; l'archivio informatico; l'interoperabilità con altri applicativi esistenti. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | DESCRIZIONE | |
| | | Passaggio di consegne ed unificazione delle attività dell'ufficio Stipendi per pensionamento del Responsabile | |
| | RISULTATI FINALI | Redistribuzione delle funzioni operative all'interno dell'Area, con una diversa organizzazione dei processi e del lavoro che consenta la non sostituzione dell'unità in quiescenza di Cat. D. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Stipendi – STI – 13

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|--|---|---|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Procedura relativa alle missioni del personale (P6_1B) | 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: Ufficio Personale | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | |
|--|---|
| OBJ. 3 | TITOLO |
| | Eternalizzazione MOD. 770 |
| RISULTATI FINALI | Attività preparatoria per la predisposizione da parte della Società esterna del MOD. 770. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Ragioneria | |

Ragioneria e bilancio – RAG – 14

| OBIETTIVI 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. | Osservanza e miglioramento tempi di pagamento fatture previsto come tempo massimo di 30 gg dalla normativa vigente N.C. <= 10% con esclusione delle sospensioni dovute alla richiesta del DURC e di DURC "negativo" |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Servizio di cassa: monitoraggio rispetto tempi convenzione | Verifica dei pagamenti entro i termini previsti dalla convenzione di cassa. Controllo dell'attività del nuovo tesoriere anche con riferimento alle entrate. | Indicatore: verifica tramite home banking dell'effettiva data di pagamento confrontata con la data di invio telematico dei mandati. Eventuale rilievo delle non conformità e azioni congruenti. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|--|---------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Esternalizzazione MOD. 770 |
| RISULTATI FINALI | | Attività preparatoria per la predisposizione da parte della Società esterna del MOD. 770. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Stipendi | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Informatizzazione del ciclo passivo: prima annualità |
| RISULTATI FINALI | | <p>L'obiettivo da realizzare in un biennio si propone di informatizzare il ciclo collegato al processo di liquidazione delle fatture. In particolare l'informatizzazione si propone di rendere telematici:</p> <p>1 - i flussi in entrata e uscita alla/dalla ragioneria delle fatture 2- l'entrata in ragioneria del documento di liquidazione predisposto dal responsabile dell'istruttoria e completato per le informazioni di competenza dal provveditorato (CIG, DURC, ecc.).</p> <p>Propedeutica per la realizzazione degli step indicati è l'attività di progettazione del nuovo processo telematico e la predisposizione dell'applicativo che andrà acquistato per la gestione dei flussi documentali e correlata archiviazione degli stessi.</p> <p>La prima annualità ricomprende le attività di progettazione di tutto il processo, il primo step.</p> <p>Le finalità e benefici attesi sono diretti a ridurre la circolazione di documenti cartacei; la riduzione dei tempi di inoltro di fatture ai responsabili della liquidazione e di ricevimento del documento di liquidazione; di monitorare tutte le fasi del processo e di conseguenza i tempi correlati alla sua realizzazione; di evitare duplicazioni di inserimenti; di migliorare, anche in termini di carichi di lavoro, l'efficienza della gestione del processo; di creare un archivio informatico consultabile in qualunque momento dai soggetti interessati.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Provveditorato e Servizi informatici | | |

Provveditorato – PRV – 15

| OBIETTIVI 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 e Ufficio 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 | Creazione elenco fornitori per gli acquisti in economia |
| RISULTATI FINALI | | <p>L'obiettivo si prefigge di creare un elenco aperto di operatori economici, dotati di determinati requisiti, all'interno del quale individuare chi parteciperà alle procedure di acquisto in economia al fine di garantire il pieno rispetto del principio di parità di trattamento e rotazione ecc. come da art. 332 del Regolamento di attuazione del Codice degli appalti.</p> <p>Le attività da realizzare riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progettazione della piattaforma informatica e identificazione del processo telematico di gestione delle candidature; - implementazione della piattaforma e diffusione della informazione tramite sito ed EMT. <p>La finalità ed il beneficio atteso è quello di consentire al fornitore di presentare la propria candidatura accedendo dal sito dell'ente, nonché la creazione e gestione di un elenco informatico di facile consultazione e aggiornamento, riducendo al minimo l'utilizzo di documentazione cartacea.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Servizi Informatici | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Informatizzazione del ciclo passivo: prima annualità |
| RISULTATI FINALI | | <p>L'obiettivo da realizzare in un biennio si propone di informatizzare il ciclo collegato al processo di liquidazione delle fatture. In particolare l'informatizzazione si propone di rendere telematici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-i flussi in entrata e uscita alla/dalla ragioneria delle fatture; 2-l'entrata in ragioneria del documento di liquidazione predisposto dal responsabile dell'istruttoria e completato per le informazioni di competenza dal provveditorato (cig durc ecc.). <p>Propedeutica per la realizzazione degli step indicati è l'attività di progettazione del nuovo processo telematico e la predisposizione dell'applicativo che andrà acquistato per la gestione dei flussi documentali e correlata archiviazione degli stessi.</p> <p>La prima annualità ricomprende le attività di progettazione di tutto il processo, il primo step.</p> <p>Le finalità e benefici attesi sono diretti a ridurre la circolazione di documenti cartacei; la riduzione dei tempi di inoltro di fatture ai responsabili della liquidazione e di ricevimento del documento di liquidazione; di monitorare tutte le fasi del processo e di conseguenza i tempi correlati alla sua realizzazione; di evitare duplicazioni di inserimenti; di migliorare, anche in termini di carichi di lavoro, l'efficienza della gestione del processo; di creare un archivio informatico consultabile in qualunque momento dai soggetti interessati</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Ragioneria e Servizi Informatici | | |

Servizi informatici – INF - 16

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|---------------|---|
| OBJ. 1 | TITOLO | Creazione elenco fornitori per gli acquisti in economia |
| RISULTATI FINALI | | <p>L'obiettivo si prefigge di creare un elenco aperto di operatori economici, dotati di determinati requisiti, all'interno del quale individuare chi parteciperà alle procedure di acquisto in economia al fine di garantire il pieno rispetto del principio di parità di trattamento e rotazione ecc. come da art. 332 del Regolamento di attuazione del Codice degli appalti.</p> <p>Le attività da realizzare riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progettazione della piattaforma informatica e identificazione del processo telematico di gestione delle candidature; - implementazione della piattaforma e diffusione della informazione tramite sito ed EMT. |

| | | |
|--|---------------|---|
| | | La finalità ed il beneficio atteso è quello di consentire al fornitore di presentare la propria candidatura accedendo dal sito dell'ente, nonché la creazione e gestione di un elenco informatico di facile consultazione e aggiornamento, riducendo al minimo l'utilizzo di documentazione cartacea. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Provveditorato | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | Informatizzazione del ciclo passivo: prima annualità |
| RISULTATI FINALI | | <p>L'obiettivo da realizzare in un biennio si propone di informatizzare il ciclo collegato al processo di liquidazione delle fatture. In particolare l'informatizzazione si propone di rendere telematici:</p> <p>1-i flussi in entrata e uscita alla/dalla ragioneria delle fatture;</p> <p>2-l'entrata in ragioneria del documento di liquidazione predisposto dal responsabile dell'istruttoria e completato per le informazioni di competenza dal provveditorato (cig durc ecc.).</p> <p>Propedeutica per la realizzazione degli step indicati è l'attività di progettazione del nuovo processo telematico e la predisposizione dell'applicativo che andrà acquistato per la gestione dei flussi documentali e correlata archiviazione degli stessi.</p> <p>La prima annualità ricomprende le attività di progettazione di tutto il processo, il primo step.</p> <p>Le finalità e benefici attesi sono diretti a ridurre la circolazione di documenti cartacei; la riduzione dei tempi di inoltro di fatture ai responsabili della liquidazione e di ricevimento del documento di liquidazione; di monitorare tutte le fasi del processo e di conseguenza i tempi correlati alla sua realizzazione; di evitare duplicazioni di inserimenti; di migliorare, anche in termini di carichi di lavoro, l'efficienza della gestione del processo; di creare un archivio informatico consultabile in qualunque momento dai soggetti interessati.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Uffici Provveditorato e Ragioneria | | |
| OBJ. 3 | TITOLO | Miglioramento dell'utilizzo e della gestione della posta elettronica nelle comunicazioni con utenti esterni |
| RISULTATI FINALI | | <p>Il progetto si prefigge di intensificare l'utilizzo della posta elettronica nelle comunicazioni in entrata e in uscita in previsione della gestione documentale informatica. In questa fase il progetto si realizza attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'arricchimento e l'aggiornamento della banca dati istituzionale con gli indirizzi di posta elettronica e p.e. certificata delle principali categorie di soggetti esterni; - l'analisi volta alla definizione di una metodologia di gestione del flusso della corrispondenza via PEC tramite l'applicativo per il protocollo informatico Prodigii. <p>Le finalità ed il beneficio atteso sono dirette a ridurre i tempi di comunicazioni con gli utenti esterni e di riduzione di utilizzo e costo della carta nonché delle spese di spedizione.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Segreteria Generale e Presidenza | | |

Servizi ausiliari

| OBIETTIVI 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: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|---------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Assistenza a manifestazioni-riunioni esterne ed interne presso le sale camerali in orario diverso da quello di apertura dell'Ente (feriale-festivo) |
| RISULTATI FINALI | | Attraverso l'assistenza diretta (non demandata quindi ad imprese esterne) ai manufatti e attrezzature di proprietà dell'Ente in occasione di concessione d'uso delle sale camerali si persegue l'obiettivo di una più accurata vigilanza e cura dei beni dell'ente ed un migliore e più accurato servizio. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Apertura sede camerale mattutina |
| RISULTATI FINALI | | Apertura accessi mattutina della sede camerale e presidio portineria ingresso del personale fino all'apertura degli uffici ottenendo un significativo risparmio economico. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Centralino

| OBIETTIVI 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: | | | |

Diritto annuale – DAN – 17

| OBIETTIVI 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 S.p.a. e comunicazione agli interessati degli esiti relativi alle domande di sgravio delle cartelle esattoriali relative all'annualità 2008/2009 (Emissione ruolo prevista per novembre 2011). | Rispetto 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 2010 | Controllo puntuale delle posizioni sanzionabili per omesso, incompleto o tardato versamento del diritto annuale per le annualità 2010. | Controllare almeno il 60% delle posizioni estratte per il 2010. 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 | Comunicazione ai contribuenti di versamenti non dovuti |
| | RISULTATI FINALI | Annualmente pervengono alla CCIAA circa 700/800 versamenti F24 che non è possibile attribuire automaticamente ad alcuna posizione REA iscritta al registro delle imprese. L'ufficio DAN riesce ad attribuire al RI e compensare con altre camere circa 400/500 dei versamenti prima detti. Per i restanti 300/400 versamenti non attribuibili si prevede di comunicare ai contribuenti l'errore commesso allegando modulo di richiesta di rimborso precompilata dall'ufficio. Si ritiene di agevolare il cliente esterno in molti casi inconsapevole dell'esistenza del credito o erroneamente indotto a versare anche per più annualità. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Controllo posizioni sanzionate senza soluzione di continuità per omesso versamento dal 2001 al 2010 |
| | RISULTATI FINALI | L'Ente provvede all'iscrizione a ruolo delle imprese che omettono il versamento del diritto annuale. Delle circa 15.000 posizioni sanzionabili annualmente circa 3.000 si ripetono con costanza dal 2001. L'inibizione della sanzionabilità ed eventuale sgravio delle cartelle già emesse dopo valutazione della Giunta camerale e dei Revisori dei Conti per quelle imprese per le quali risultasse impossibile/antieconomico il recupero del credito oppure ricadessero nelle condizioni per la non sanzionabilità già previste dalle direttive interne avrebbe conseguenze positive sia per i minori costi di emissione del ruolo sia per la maggiore attenzione che l'Ufficio potrebbe dedicare alle restanti posizioni sanzionabili. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

4. SETTORE ANAGRAFICO-CERTIFICATIVO

Registro Imprese – sezione Ordinaria – ORD – 18

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|--|--|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Arricchimento servizio informazioni all'utenza - gestione dei quesiti/urgenze/annullamenti via mail | Come emerso, anche dall'ultima indagine di customer satisfaction, l'utenza valuta molto positivamente la possibilità di interloquire via mail con gli uffici camerali. Per soddisfare questa esigenza l'ufficio si propone di arricchire il servizio informativo, tradizionalmente gestito attraverso contatto telefonico, sportello o sito istituzionale, consolidando e potenziando se necessario il canale informativo via mail, garantendo ad ogni utente risposte precise nei contenuti e tempestive. | Si stima di ricevere nel 2012 circa 2500 contatti via mail (la stima si basa sul consuntivo 2011 pari a 3.700 contatti depurato dalla contingenza pec); obiettivo: risposta entro 2 gg dal pervenuto al 90% dei contatti |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Registro Imprese Sezione 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 (dati 2010 da monitoraggio interno) pratiche la cui evasione in tempi brevissimi è fortemente richiesta dal sistema delle imprese. | Entro 4 giorni dal pervenuto |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | | |
|---|-------------------------|--|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Miglioramento ciclo dei sospesi - risoluzione entro 4 mesi dal pervenuto | |
| | RISULTATI FINALI | Il 25% delle pratiche (no bilanci) presentate alla sezione ordinaria del RI (pari a circa 5.500 unità) sono irregolari. Al fine di consentire alle società di porre rimedio alla irregolarità riscontrata la pratica viene ridotta allo stato di "sospeso" in attesa della regolarizzazione. Normalmente l'iter si conclude in breve tempo con la regolarizzazione della pratica e la sua evasione o con il trasferimento della pratica al gruppo "pratiche da rifiutare". Alle volte l'iter di regolarizzazione richiede più tentativi di soluzione con consistente allungamento dei tempi di chiusura del ciclo. Ci si propone di intervenire periodicamente su queste posizioni per giungere a soluzione (evasione o inserimento nel gruppo dei rifiuti) nel termine di 4 mesi dal pervenuto. Benefici attesi: riduzione dei tempi di risoluzione della pratica irregolare. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Registro Imprese Sezione Speciale | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Cancellazione società di capitali in liquidazione ex art. 2490 c.c. e società che hanno depositato il B.F.L. (Bilancio Finale di Liquidazione) | |
| | RISULTATI FINALI | <p>Ob. 1) il progetto, avviato nel 2011, si propone la cancellazione d'ufficio di n. 281 società di capitali che non hanno depositato bilanci di esercizio per tre anni consecutivi. Obiettivo del 2012 consiste nel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) richiedere l'emissione dei decreti di cancellazione per la V° tranche di pratiche (84 fascicoli per i quali è stato necessario effettuare la verifica sui fascicoli cartacei prima di avviare il procedimento); 2) esaurire le notifiche dei decreti di cancellazione per conto del tribunale; 3) curare il trasferimento dei fascicoli con il tribunale per la verifica della definitività dei decreti; 4) istruire le pratiche per la cancellazione; | |

| | |
|---|---|
| | <p>5) cancellare le società dal registro imprese.</p> <p>Ob. 2) avvio procedura di cancellazione per n. 48 società che hanno presentato il B.F.L. ma non hanno poi proceduto alla cancellazione, fasi di attività: deposito istanze di cancellazione per le società che hanno espressamente approvato il B.F.L. e notifica dei decreti di cancellazione per conto del tribunale; notifica di avvio del procedimento o riscontro presso il tribunale per le società che hanno approvato tacitamente il B.F.L.</p> |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Bollatura e Certificativo | |

Registro Imprese – sezione Speciale – SPE – 19

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|--|---|---|---|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Arricchimento servizio informazioni all'utenza - gestione dei quesiti/urgenze/annullamenti via mail | Come emerso anche dall'ultima indagine di customer satisfaction, l'utenza valuta molto positivamente la possibilità di interloquire via mail con gli uffici camerali. Per soddisfare questa esigenza l'ufficio si propone di arricchire il servizio informativo, tradizionalmente gestito attraverso contatto telefonico, sportello o sito istituzionale, consolidando e potenziando se necessario il canale informativo via mail, garantendo ad ogni utente risposte precise nei contenuti e tempestive. | Si stima di ricevere nel 2012 circa 1300 contatti via mail (stima su consuntivo 2011); obiettivo: risposta entro 2 gg dal pervenuto al 90% dei contatti |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Registro Imprese Sezione Ordinaria | | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Cancellazioni ed aggiornamenti d'ufficio di imprese ai fini della corretta esazione del diritto annuale | Trattasi di verifiche da effettuare su posizioni RI sulla base di indicazioni provenienti da Uffici camerali, in particolare dall'Ufficio Diritto Annuale, e da altre PP.AA. ed inerenti, in particolare, a posizioni risultate inesistenti, irreperibili e/o non esercitanti attività economiche, o con titolare deceduto e conseguente azione di aggiornamento del Registro. BENEFICI ATTESI: ridurre gli oneri amministrativi e finanziari relativi alla gestione del Registro delle imprese e le possibili controversie concernenti la mancata esazione del diritto annuale, richiesto ad imprese in talune circostanze non più esistenti. | Almeno 110 posizioni verificate |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|--|--------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | |
| | | Miglioramento ciclo dei sospesi - risoluzione entro 4 mesi dal pervenuto |
| RISULTATI FINALI | | Oltre il 25% delle pratiche presentate alla sezione speciale del R.I. ed al R.E.A. (pari a circa 5.000 unità) sono irregolari. Al fine di consentire alle imprese di porre rimedio alla irregolarità riscontrata la pratica viene ridotta allo stato di "sospeso" in attesa della regolarizzazione. Normalmente l'iter si conclude in breve tempo con la regolarizzazione della pratica e la sua evasione o con il trasferimento della pratica al gruppo "pratiche da rifiutare". Alle volte l'iter di regolarizzazione richiede più tentativi di soluzione con consistente allungamento dei tempi di chiusura del ciclo. Ci si propone di intervenire periodicamente su queste posizioni per giungere a soluzione (evasione o inserimento nel gruppo dei rifiuti) nel termine di 4 mesi dal |

| | | |
|--|---------------|---|
| | | pervenuto. Benefici attesi: riduzione dei tempi di risoluzione della pratica irregolare. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Ufficio Registro Imprese Sezione Ordinaria | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Aggiornamento e correttezza dei dati pubblicizzati nel Registro Imprese e nel R.E.A. |
| RISULTATI FINALI | | Il progetto si propone di effettuare la verifica di circa 150 segnalazioni effettuate dai comuni della provincia di Treviso nel 1° semestre 2011 riferite a notizie di avvio, modificazione o cessazione di attività economiche. L'attività consisterà nell'estrazione di visure al fine di verificare che l'impresa abbia effettivamente segnalato l'evento mediante denuncia ai sensi di legge; se la posizione non risulterà aggiornata si procederà a trasmissione di invito alla regolarizzazione e nel caso di inerzia all'avvio dei relativi procedimenti d'ufficio. Benefici attesi: realizzazione di operazioni di pulizia ed aggiornamento dei dati del registro e del repertorio, come più volte richiesto anche dal superiore Ministero dello Sviluppo Economico. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Registro Imprese – firma digitale e archiviazione ottica – DIG – 20

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|--|--|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Applicazione di un sistema di monitoraggio finalizzato al controllo dei tempi di rilascio dei dispositivi di firma digitale/cns e carte tachigrafiche da parte del fornitore esterno | L'attività riguarda la fase di controllo della prestazione del fornitore. Il RUO adotta un sistema di monitoraggio per la misurazione degli standard del servizio e dei relativi tempi di erogazione dello stesso in relazione agli standard camerali. Il sistema di monitoraggio è strutturato in schede di rilevazione mensili, costruite in logica Excel e archiviate in Area Uffici, cartella: Firma Digitale. | n. 12 schede per la rilevazione dei tempi di rilascio dei dispositivi di firma digitale/cns; n. 12 schede per la rilevazione dei tempi di rilascio delle carte tachigrafiche |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Area Registro Imprese | | | |
| OBJ. 2 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Servizio informazioni all'utenza via e-mail | Si intende trattare il flusso di quesiti rivolti all'Ufficio in materia di firma digitale e carte tachigrafiche via e-mail, quantificabile in circa 200 contatti. Ci si propone l'obiettivo di dare risposta entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento, al 90% dei quesiti. | Risposta entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento, al 90% dei contatti ricevuti |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|---------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Gestione rapporti con il fornitore del servizio IC Outsourcing |
| RISULTATI FINALI | | Il servizio di firma digitale, carte tachigrafiche e rilascio dispositivi SISTRI è esternalizzato. Ci si propone l'obiettivo di ottimizzare l'erogazione del servizio attraverso la gestione dei rapporti con il fornitore in termini di formulazione di proposte e condivisione delle migliori soluzioni organizzative per la gestione del personale in sede e dei flussi documentali. Il tutto con l'obiettivo di rispettare gli standard di qualità camerali e di immagine nei confronti dei clienti. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Aggiornamento 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 – 21

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|---|---|----------------------------------|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Rilascio dei certificati/visure richiesti dalla P.A. rispettando il termine predefinito | Rilascio dei certificati/visure richiesti dalla P.A. rispettando lo standard di 10 giorni lavorativi per richieste pari o inferiori a 50 documenti. Volumi attesi: 8.000 documenti. | 10 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 | | |
| | | Cancellazione società di capitali in liquidazione ex art. 2490 C.C.- I ^a tranche | |
| | RISULTATI FINALI | Il progetto, avviato nel 2011, interessa un gruppo di 197 società di capitali in liquidazione, che non hanno presentato bilanci di esercizio per tre anni consecutivi. Di queste, 50 sono già state cancellate nel corso del 2011, ne residuano pertanto 147. L'obiettivo del 2012 consiste nel cancellare dal Registro Imprese quelle società che non hanno regolarizzato la propria posizione e per le quali è stato emesso il decreto di cancellazione da parte del Tribunale. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: Registro Imprese sezione ordinaria | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | | |
| | | Collaborazione nell'avvio della procedura di cancellazione di società di persone fallite con fallimento chiuso ante giugno 2006 (entrata in vigore della riforma del diritto fallimentare) | |
| | RISULTATI FINALI | BENEFICI ATTESI: eliminare dal Registro Imprese le posizioni di società di persone presumibilmente estinte a seguito della chiusura della procedura fallimentare, la cui presenza negli archivi comporta inutili oneri amministrativi e finanziari per la gestione del Registro, oltre ad introdurre elementi di incertezza nel regime di pubblicità delle imprese, ad ostacolare la conoscenza della realtà economica della provincia e produrre inutile contenzioso nella riscossione del Diritto Annuale. VOLUMI: l'Ufficio si propone di intervenire su 100 posizioni. ATTIVITA' DA REALIZZARE: creazione dei fascicoli con visure e reperimento della sentenza di chiusura del fallimento; annotazione dell'invio delle pratiche al Tribunale. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Albo Imprese Artigiane – AIA – 22

| OBIETTIVI 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'1.1.2012. Realizzazione di tutte le iniziative utili (aggiornamento Guida, eventuale convegno, | Riduzione dal 3 al 5% delle pratiche "sosprese" |



| | | | |
|---|---|---|---|
| | | aggiornamento sito web, FAQ, newsletter camerale) per aggiornare gli utenti sulle principali cause ostative alla corretta regolarizzazione delle pratiche. | |
| 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 e Quesiti espressi dalla Commissione Provinciale per l'Artigianato di Treviso e dalla Commissione Regionale del Veneto | |
| | RISULTATI FINALI | Guida aggiornata ai pareri espressi e pervenuti nel 2011, al fine di fornire un efficace strumento di informazione completo e il più possibile esaustivo, rivolto sia agli addetti dell'ufficio, che all'utenza. La guida, pur essendo, da un punto di vista letterale, sempre lo stesso prodotto, da un punto di vista sostanziale è un prodotto innovativo in quanto, come ufficio, si lavora per togliere i pareri e quesiti "superati" che vengono sostituiti con quelli "nuovi", mantenendo quelli ritenuti vigenti. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Realizzazione di una Guida al caricamento in Copernico, in seguito alla responsabilità attribuita all'ufficio Albo Artigiani dal 1 marzo 2011, con ordine di servizio n. 10/2011, dei procedimenti di annotazione delle imprese artigiane al Registro Imprese, con il trasferimento di un operatore dal Registro Imprese all'Albo Artigiani | |
| | RISULTATI FINALI | La guida attua un trasferimento delle conoscenze che, il solo inserimento dell'operatore proveniente dal Registro Imprese, non riesce ad attuare. La guida consolida e sviluppa questo processo di formazione relativo all'intero ufficio senza ricorrere a continue, ripetute e faticose richieste all'operatore proveniente dal Registro Imprese. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Metrico – MET – 23

| OBIETTIVI 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 | Controllo e verifica di n. 120 convertitori di gas conformi alla Direttiva Europea 2004/22/CE recepita con D.Lgs. n. 22/2007 |
| RISULTATI FINALI | | Controllo e verifica di 120 convertitori di gas. |
| 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 |
| RISULTATI FINALI | | Obiettivo finale del progetto è il controllo completo e puntuale di n. 40 officine autorizzate al montaggio e riparazione dei cronotachigrafi analogici. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Abilitazioni – ABL – 24

| OBIETTIVI 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 rispettare 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 rispettare 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 | Applicazione art. 80 D.Lgs 59/2010 - applicazione regolamento ministeriale e adeguamento sistemi informativi |
| RISULTATI FINALI | | E' imminente l'emanazione di due decreti ministeriali in applicazione dell'art. 80 del D.lgs 59/2010 riferiti alle attività di mediazione (legge 39/89) e di agenti di commercio (legge 204/85). Ad oggi si è mantenuto il puntuale inserimento dei dati informatici di iscrizioni/modifiche e cancellazioni di entrambe le attività nelle rispettive banche dati, al fine di gestire al meglio il ribaltamento degli stessi dall'ex software ARCA al nuovo software predisposto da Infocamere. Al 31.8.2011 le posizioni attive degli iscritti all'ex ruolo mediatori sono 1.358, e quelle degli iscritti all'ex ruolo agenti 9.914. Il lavoro di regolarizzazione di queste posizioni è molto consistente, si prevede la definizione di nuove procedure, istruzioni operative ed apposita modulistica, sia per la regolarizzazione delle vecchie posizioni sia per la gestione delle nuove iscrizioni. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Revisione quadriennale ruolo periti ed esperti 2011-2014 |
| RISULTATI FINALI | | Revisione degli iscritti fino a tutto il 2009: posizioni n. 334. L'insussistenza delle condizioni e dei requisiti di legge, ovvero il mancato riscontro alla revisione, produrranno l'avvio del procedimento di cancellazione dal ruolo |



| | |
|---|---|
| | medesimo, come pure l'omesso versamento del diritto di segreteria previsto dal D.M. 29.11.2004. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | |

Sedi Staccate – SED – 25

| OBIETTIVI 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 | | |
| | | Collaborazioni con l'Ufficio Albo Imprese Artigiane per la gestione delle pratiche telematiche di cancellazione e modificazione e con l'ufficio Registro Imprese - Sez. Ordinaria per la gestione dei bilanci telematici e di eventuali altre tipologie di pratiche | |
| | RISULTATI FINALI | Contribuire alla riduzione dei tempi di evasione delle pratiche sopra indicate da parte dell' Ufficio Albo Imprese Artigiane. Contribuire al rispetto degli standard prestazionali realizzati nell'anno 2011 da parte dell'Ufficio Registro Imprese Sezione Ordinaria. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Miglioramento dei servizi con l'estero | |
| | RISULTATI FINALI | Rendere meno onerosi alle imprese, che si rivolgono agli uffici staccati, gli adempimenti connessi con il rilascio dei certificati di origine. Il nuovo servizio telematico WEBCO consente infatti alle imprese la possibilità di: 1) richiedere i certificati di origine via internet; 2) pagare on-line (carta di credito) i diritti di segreteria; 3) recapito a domicilio (gratuitamente per il primo anno) dei documenti emessi. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Regolazione Attività Produttive – REG – 26

| OBIETTIVI 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 | | |
| | | Monitoraggio attività sanzionatoria attraverso i controlli delle banche dati e delle posizioni cartacee aperte e predisposizione di un registro di lavoro in Excel | |
| | RISULTATI FINALI | Predisposizione di un foglio in excel con l'inserimento delle posizioni ancora da esaminare, caricamento dei dati per evidenziare il termine di prescrizione delle pratiche vigenti. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | | |
| | | Revisione pratiche ruoli emessi con definizione e chiusura ruoli precedenti la nuova riforma riordino del servizio nazionale della riscossione | |
| | RISULTATI FINALI | Chiusura posizioni oggetto di discarico e domande di inesigibilità vecchie posizioni (anni 1992-1997) per complessive n. 28 pratiche. Controllo ed eventuale definizione delle pratiche (n. 932) delle quali risulta accertata l'inesigibilità relativamente agli anni 1998-2002-2004-2005-2006-2007-2008. Archiviazione delle posizioni per il completamento dei faldoni da trasmettere all'archivio camerale. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | | |

Tutela del Consumatore – TUT – 27

| OBIETTIVI 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, mediante esame di almeno 100 articoli. Le attività comprenderanno le operazioni propedeutiche agli accessi, nonché le attività di sopralluogo e prelievo dei campioni. | 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 | Trattasi di interventi realizzati sia presso la sede camerale che presso la sede dei soggetti | Interventi relativi ad almeno 20 concorsi a premio. |

| | | |
|---|--|--|
| premi e/o di chiusura dei concorsi a premio | promotori/delegati di manifestazioni a premio, volti alla verifica della regolarità dell'assegnazione/consegna dei premi ai vincitori. Tali interventi richiedono lo svolgimento dell'attività istruttoria preliminare all'accesso e la stesura dei verbali di assegnazione dei premi/chiusura del concorso, redatti in occasione dell'accesso del funzionario camerale. | |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO/INNOVAZIONE | | |
|---|---------------|--|
| OBJ. 3 | TITOLO | Attività finalizzate alla chiusura dei procedimenti amministrativi avviati nel 2011 per lo svolgimento delle attività ispettive (partecipazione al progetto SVIM e al progetto promosso dalla Regione Veneto e Unioncamere Veneto) |
| RISULTATI FINALI | | Conclusione dei procedimenti con emanazione dei provvedimenti sanzionatori, segnalazioni alle autorità competenti, ecc. (con un minimo di almeno 10 provvedimenti sanzionatori). |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Informatizzazione dei controlli sulla sicurezza ed etichettatura dei prodotti, effettuati nel 2012 mediante inserimento dei dati ad essi relativi nel sistema informativo VIMER |
| RISULTATI FINALI | | Visibilità a livello nazionale dei controlli realizzati. Rendicontazione/Reportistica delle verifiche. Inserimento di almeno 100 articoli ispezionati. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |

Prezzi e Protesti – PRE – 28

| OBIETTIVI QUALITA' | | | |
|---|--|---|--|
| OBJ. 1 | TITOLO | DESCRIZIONE | VALORE/I OBIETTIVO |
| | Rispetto dei tempi di pubblicazione dei protesti cambiari | Pubblicazione Elenco protesti cambiari nel rispetto dello 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 | Realizzazione di una guida inerente la procedura per la cancellazione dei protesti cambiari |
| RISULTATI FINALI | | Programmazione di tutte le attività per la realizzazione della guida in oggetto per poter successivamente divulgarla agli istituti di credito, alle associazioni di categoria ed agli utenti in genere. |
| SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI: | | |
| OBJ. 4 | TITOLO | Studio di fattibilità per la revisione del listino prezzi opere edili alla luce delle innovazioni tecniche del settore edile |



RISULTATI FINALI

Lo studio di fattibilità si prefigge l'obiettivo di migliorare l'individuazione di nuovi materiali e mezzi e dei relativi prezzi da inserire nel prezzario delle opere edili della Camera di Commercio di Treviso attraverso un confronto con il prezzario del Genio Civile e di quello di altre CCIAA di pari dimensioni, a seguito delle innovazioni intervenute negli ultimi anni nel settore edile; si dovrà prevedere contestualmente la rilevazione dei prezzi relativi alle nuove voci da inserire nel prezzario individuando i mezzi e le risorse per realizzare tali finalità.

SE OBJ TRASVERSALE INDICARE L'AREA O GLI UFFICI COINVOLTI:



SISTEMA DI INDICATORI DEGLI UFFICI CAMERALI PER L'ANNO 2012

| 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 |
| Promozione Interna | n. provvedimenti / n. addetti |
| Servizi per l'impresa | 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 |
| Diritto Annuale | n. movimenti gestiti / n. addetti |



| 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 |
| 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 |

AZIENDA SPECIALE PROMOTREVISO ANNO 2012

| OBIETTIVO PERFORMANCE ¹ | DI | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ² | | | | |
|--|----|--|---------------------------------|---|---|---|---|
| Impostare un sistema di monitoraggio delle ricadute per le iniziative realizzate Peso per la valutazione: 50 | | Rendicontazione delle iniziative realizzate nel 2012 entro il 28.2.2013 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | | | |
| Incremento delle risorse proprie Peso per la valutazione: 50 | | Introito di almeno il 90% delle risorse proprie inserite nel preventivo economico dell'Azienda speciale 2012 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | | | |

PUNTEGGIO ATTRIBUITO

Punteggio: _____

¹ Il peso complessivo associato agli obiettivi per la valutazione della performance organizzativa dell'Ente è fissato nella misura del 15% per l'Azienda speciale Treviso Tecnologia e del 5% per l'Azienda speciale Promotreviso

² I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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



Osservazioni dell'Azienda speciale PROMOTREVISO

.....

.....

.....

| |
|--|
| <p>Data:.....</p> <p>Il Presidente della Giunta camerale (firma):</p> <p>.....</p> |
|--|



AZIENDA SPECIALE TREVISO TECNOLOGIA ANNO 2012

| OBIETTIVO DI PERFORMANCE ¹ | RISULTATO ATTESO | VALUTAZIONE FINALE ² | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Capacità di Autonomia Finanziaria Peso per la valutazione: 40 | Contributo camerale annuale inferiore al 20% del fatturato totale | <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 di servizi innovativi per la tutela e la valorizzazione della Proprietà Intellettuale per le aziende del territorio Peso per la valutazione: 20 | Realizzazione di almeno 250 rapporti di ricerca di anteriorità (marchi e brevetti) | <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 | | | |
| Diffusione della cultura nella innovazione della gestione aziendale Peso per la valutazione: 20 | Realizzazione di almeno 1.800 ore di formazione destinate a imprese e singoli, attraverso progetti autofinanziati con fondi regionali/europei o proposti al mercato | <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 | | | |
| Ideazione e sviluppo di azioni di innovazione e trasferimento tecnologico con imprese locali Peso per la valutazione: 20 | Sviluppo e partecipazione di almeno 3 proposte progettuali di ricerca collaborativa su bandi europei con imprese locali | <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 ATTRIBUITO

Punteggio: _____

¹ Il peso complessivo associato agli obiettivi per la valutazione della performance organizzativa dell'Ente è fissato nella misura del 15% per l'Azienda speciale Treviso Tecnologia e del 5% per l'Azienda speciale Promotreviso.

² I valori della scala riportata corrispondono alle seguenti percentuali 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



Osservazioni dell'Azienda speciale TREVISO TECNOLOGIA

.....

.....

.....

| |
|--|
| <p>Data:.....</p> <p>Il Presidente della Giunta camerale (firma):</p> <p>.....</p> |
|--|