



Scheda di Programmazione Strategica N.1

Area Strategica	Competitività dell'Ente
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	<ul style="list-style-type: none">- Migliorare il livello di efficienza e di qualità dei servizi;- Necessità di aggiornamento dei servizi e delle procedure rispetto all'evoluzione del contesto normativo e tecnologico;- Diffondere la conoscenza e favorire l'accesso ai canali telematici per i servizi camerali.
Obiettivo strategico	1. Favorire la competitività dell'Ente camerale attraverso un incremento di efficienza nell'erogazione dei servizi, anche attraverso processi di informatizzazione.
Risultati attesi	<ul style="list-style-type: none">- Tasso di evasione entro 5 gg prossimo al 50% nel termine del triennio;- Incremento del numero medio di utenti telemaco attivi nel triennio prossimo al 10%;- Riduzione della richiesta di servizi allo sportello.
Programmi	<ul style="list-style-type: none">- Efficienza dei servizi;- Efficacia dei servizi.
KPI	
1) KPI di monitoraggio e valutazione	% pratiche evase entro 5 gg
2) KPI di monitoraggio e valutazione	variazione del numero di utenti telemaco attivi
3) KPI di monitoraggio e valutazione	incidenza del numero di certificati e visure richieste on line sul totale richiesto
Aree organizzative coinvolte nella realizzazione	Registro delle Imprese; Ufficio Ruoli Professionali e Registri; Ufficio Artigianato; Ufficio Marchi e Brevetti; Ufficio Protesti; Ufficio Commercio Estero; Segreteria Generale.

Scheda di Programmazione Operativa 1.1-1.6

Obiettivo strategico	1. Favorire la competitività dell'Ente camerale attraverso un incremento di efficienza nell'erogazione dei servizi, anche attraverso processi di informatizzazione.
Programma	Efficienza dei Servizi
Budget	€ 126.795,00
1.1) Obiettivo operativo	Garantire la formazione all'utenza per il miglioramento dell'efficienza dei servizi
Descrizione	Corsi di formazione e seminari informativi per l'utenza per il miglioramento dell'efficienza dei servizi.
Unità operativa di riferimento	Registro delle Imprese
Responsabile	Enzo Para
Azione	formazione all'utenza
Risultati attesi	N. di seminari destinati ai professionisti = 2
Budget	Euro 5.000,00
Risorse umane coinvolte	Enzo Para, Luciano Ciccaglione, Maria Assunta Martinelli
1) KPI di monitoraggio e valutazione	numero seminari dedicati all'utenza realizzati
1.2) Obiettivo operativo	Consolidamento, sviluppo e diffusione degli strumenti telematici di accesso ai servizi camerali (firma digitale, pec e telemaco pay..)
Descrizione	Consolidare una capillare informazione presso gli utenti del Registro delle Imprese (professionisti, intermediari, Associazioni di categoria, imprenditori, etc) delle modalità di utilizzo della procedura COMUNICA e deposito bilanci; implementare l'utilizzo della telematica nei rapporti con il Registro delle Imprese, attraverso la promozione degli strumenti di interazione (firma digitale, Posta elettronica certificata, CRM) Sviluppo e diffusione.
Unità operativa di riferimento	Registro delle imprese
Responsabile	Enzo Para
azione	- attività informativa e promozione degli strumenti di interazione; - attività informativa e promozione dei servizi Telemaco (attività certificativa, istanze - iscrizione, modificazione e cancellazione).
Risultati attesi	- incremento dei dispositivi CNA E BK rilasciati; - utilizzo della pec per la comunicazione dei provvedimenti di diniego prossimo al 30%; - Incremento del numero utenti telemaco rispetto al 2011.
Budget	€ 130.000,00
Risorse umane coinvolte	Martinelli, Di Stefano, Di Manno A.R., De Parolis, Serarcangeli, Fanti, Drusin, Marciano, Sibilio L., Ciccaglione, Borgia, Falso, Cianfarani.
2) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di dispositivi di firma digitale (CNS e B.K.) rilasciati
3) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di provvedimenti comunicati via pec rispetto al numero totale dei provvedimenti
4) KPI di monitoraggio e valutazione	variazione numero utenti telemaco attivi
5) KPI di monitoraggio e valutazione	incidenza dei certificati e visure rilasciate on line sul totale

Scheda di Programmazione Operativa 1.1-1.6

1.3) Obiettivo operativo	Miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche del Registro Imprese
Descrizione	Miglioramento della performance del servizio di iscrizione, modifica e cancellazione su istanza di parte.
Unità operativa di riferimento	Registro delle imprese
Responsabile	Enzo Para
Azione	riduzione dei tempi di evasione
Risultati attesi	% pratiche evase entro 5 gg nel 2012 > 2011
Budget	Euro 2.500,00
Risorse umane coinvolte	Ciccaglione, Luciano, Russo, Arciulo, Colacicco, Traverso, Serarcangeli, Fanti, Marciano, Sibilio, Borgia, De Parolis, Di Stefano, Di Manno A.R.
6) KPI di monitoraggio e valutazione	variazione del numero di pratiche definite entro 5 gg

1.4) Obiettivo operativo	Garantire un controllo costante delle attività soggette a verifica (Scia)
Descrizione	Effettuazione di tutti i controlli relativi alle SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) riguardanti attività soggette a verifica. La norma prevede controlli a campione.
Unità operativa di riferimento	Registro delle imprese
Responsabile	Enzo Para
Azione	Svolgimento dei controlli.
Risultati attesi	controlli su segnalazioni = 100%
Budget	-----
Risorse umane coinvolte	Comito, Marzolla, Marciano, Ciccaglione, Sibilio L., Pumo, Traverso
7) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di realizzazione dei controlli

1.5) Obiettivo operativo	Aggiornamento delle posizioni iscritte nel Registro delle Imprese
Descrizione	Eliminazione delle posizioni da cancellare nel RI ai sensi di legge
Unità operativa di riferimento	Registro delle imprese
Responsabile	Enzo Para
Azione	Istruttoria delle posizioni relative al società srl, spa, ditte individuali e società di persone.
Risultati attesi	incremento del 5% rispetto al 2011
Budget	-----
Risorse umane coinvolte	Comito, Marzolla, Marciano, Ciccaglione, Sibilio L., Pumo, Traverso
8) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di realizzazione delle cancellazioni



Scheda di Programmazione Operativa 1.1-1.6

1.6) Obiettivo operativo	Implementazione nell'ambito del SUAP del fascicolo informatico
Descrizione	Sviluppo del fascicolo informatico ai sensi dell'art. 43 bis del DPR 445/2000
Unità operativa di riferimento	Registro delle imprese
Responsabile	Enzo Para
Azione	Incontro con i SUAP comunali
Risultati attesi	- implementazione entro il 31/12/2012; - almeno un incontro con i SUAP comunali; - adozione del fascicolo elettronico da parte di 10 comuni.
Budget	€ 10.000,00
Risorse umane coinvolte	Para, Catuzzi
9) KPI di monitoraggio e valutazione	Realizzazione implementazione SUAP
10) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di incontri svolti con i SUAP
11) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di comuni che adottano il fascicolo informatico

Scheda di Programmazione Operativa 1.7-1.12

Obiettivo strategico	1. Favorire la competitività dell'Ente camerale attraverso un incremento di efficienza nell'erogazione dei servizi, anche attraverso processi di informatizzazione.
-----------------------------	---

Programma	Efficacia dei Servizi
------------------	-----------------------

Budget	
---------------	--

1.7) Obiettivo operativo	Garantire il rispetto dei termini previsti dal regolamento camerale con riferimento a ruoli professionali e registri
Descrizione	Verificare l'efficienza dell'Ufficio attraverso il monitoraggio dei tempi impiegati per completare le procedure in base al Regolamento dei procedimenti amministrativi approvato con delibera n.11 del 28 ottobre 2010.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Ruoli Professionali e Registri
Responsabile	Annamaria Comito
azione	monitoraggio dei tempi di evasione delle pratiche riguardanti: - ruolo conducenti (iscrizioni, variazioni, cancellazioni 30 gg); - periti esperti (iscrizioni 90gg, variazioni e cancellazioni 60gg.); - esami mediatori 90 gg.
Risultati attesi	Completamento del 100% delle pratiche/procedure entro i termini previsti
Budget	-----
Risorse umane coinvolte	Annamaria Comito, Primo Marzolla, Simona Marzelli
1) KPI di monitoraggio e valutazione	% delle pratiche evase entro i termini

1.8) Obiettivo operativo	Garantire il rispetto dei termini previsti dal regolamento camerale con riferimento alle pratiche dell'artigianato
Descrizione	Verificare l'efficienza dell'Ufficio attraverso il monitoraggio dei tempi impiegati per completare le procedure in base al Regolamento dei procedimenti amministrativi approvato con delibera n.11 del 28 ottobre 2010.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Artigianato
Responsabile	Carla Drusin
azione	monitoraggio dei tempi
Risultati attesi	Completamento del 100% delle pratiche/procedure entro i termini previsti
Budget	-----
Risorse umane coinvolte	Carla Drusin, Sabrina Di Manno, Corrado Pergami, Di Iorio
2) KPI di monitoraggio e valutazione	% delle pratiche evase entro 60 gg

1.9) Obiettivo operativo	Mantenimento degli standard qualitativi del servizio in termini di tempi medi di evasione delle istanze di cancellazione protesti
Descrizione	Rilevazioni sulla tempistica di evasione delle istanze tenuto conto dei tempi previsti dalla legge (20gg+5 gg).
Unità operativa di riferimento	Ufficio Protesti
Responsabile	Massimiliano Colazingari
azione	Rilevazioni sulla tempistica di evasione delle istanze

Scheda di Programmazione Operativa 1.7-1.12

Risultati attesi	Evasione delle istanze di cancellazione entro 10 giorni dall'acquisizione.
Budget	---
Risorse umane coinvolte	Marco Garozzo, Lucia Rizzi
3) KPI di monitoraggio e valutazione	% pratiche evase entro il termine previsto di 10gg.

1.10) Obiettivo operativo	Garantire l'evasione delle istanze Marchi e Brevetti nei termini previsti dal regolamento
Descrizione	Rilevazione sulla tempistica di evasione delle istanze.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Marchi e brevetti.
Responsabile	Massimiliano Colazingari.
Azione	Rispetto dei tempi stabiliti per legge.
Risultati attesi	Evasione in tempo reale delle domande di registrazione.
Budget	---
Risorse umane coinvolte	Ufficio Marchi e Brevetti
4) KPI di monitoraggio e valutazione	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione della registrazione di Brevetti e Marchi .

1.11) Obiettivo operativo	Garantire il rispetto dei termini previsti per il rilascio dei documenti da parte dell'Ufficio Commercio estero
Descrizione	Monitoraggio dei tempi di rilascio dei documenti da parte dell'Ufficio Commercio Estero. (Si fa riferimento ai documenti rilasciati a fronte di istanze corrette cioè prive di di errori nella compilazione e nella presentazione da parte dell'utente).
Unità operativa di riferimento	Ufficio Promozionale
Responsabile	Rosario Cecere, Loredana Pugliese
azione	monitoraggio dei tempi di rilascio della documentazione
Risultati attesi	Rilascio documenti entro 2-3 gg
Budget	---
Risorse umane coinvolte	Ufficio Commercio estero
5) KPI di monitoraggio e valutazione	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero.

1.12) Obiettivo operativo	Garantire un tempestivo aggiornamento dell'albo camerale telematico
Descrizione	Aggiornamento tempestivo dell'albo camerale telematico, con riferimento alla pubblicazione degli estratti delle delibere di giunta e consiglio e dei provvedimenti.
Unità operativa di riferimento	Segreteria generale
Responsabile	Fernanda Zoi
Azione	- Aggiornamento dell'albo camerale telematico
Risultati attesi	- Pubblicazione entro i termini previsti dalla norma;
Budget	
Risorse umane coinvolte	Fernanda Zoi
10) KPI di monitoraggio e valutazione	Aggiornamento dell'albo camerale telematico sì/no