

AREA STRATEGICA: SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
SPO 1.a) Registro Imprese

DESCIRIZIONE OBIETTIVO		RISORSE UMANE	RISORSE FINANZIARIE	INDICATORI	TARGET	VALORE CONSUNTIVO INDICATORI	Grado di raggiungimento <u>indicatore</u> (valore compreso tra 0 e 100%)	Grado di raggiungimento <u>obiettivo</u> (valore compreso tra 0 e 100%)
1	Garantire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale	Para	Euro 4,315,20	numero medio giornate di formazione per singolo dipendente (qualità)	almeno 2 giornate di formazione per singolo dipendente del R.I.	4,4 gg	220%	188%
				% personale dipendente che accede alla formazione (qualità)	Formazione di almeno il 60% del personale del R.I.	93%	155%	
2	Garantire la formazione all'utenza per il miglioramento dell'efficienza dei servizi	Para	Euro 5.000,00	numero seminari dedicati all'utenza realizzati (qualità)	almeno 4 seminari destinati a professionisti	4	100%	125%
				grado di partecipazione ai seminari dedicati all'utenza (qualità)	Partecipazione del 100% degli utenti previsti	150%	150%	
3	Consolidamento, sviluppo e diffusione degli strumenti tematici di accesso ai servizi camerali (firma digitale, pec..)	Para, Martinelli, Di Stefano	vedi punto 4.	numero di dispositivi di firma digitale (CNS e B.K.) rilasciati (qualità-efficacia)	rilascio di almeno 1.000 dispositivi	924	92%	92%
4	sviluppo e diffusione strumenti telematici di accesso ai servizi: telemaco pay	Para, Martinelli, Ciccaglione, Arciulo, Di Iorio, Luciano, Russo	Euro 120.213,00	variazione numero utenti telemaco attivi (qualità-efficacia)	2.100 user-id attive nel 2011 (incremento del 3,4% rispetto al 2010)	2197	105%	93,6%
				incidenza dei certificati e visure rilasciati online sul totale (efficacia)	Incidenza dei certificati e delle visure rilasciati on line nella misura di almeno il 46%	40,10%	87,17%	

AREA STRATEGICA: SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
SPO 1.a) Registro Imprese

DESCRIZIONE OBIETTIVO		RISORSE UMANE	RISORSE FINANZIARIE	INDICATORI	TARGET	VALORE CONSUNTIVO INDICATORI	Grado di raggiungimento <u>indicatore</u> (valore compreso tra 0 e 100%)	Grado di raggiungimento <u>obiettivo</u> (valore compreso tra 0 e 100%)
5	Migliorare la qualità del servizio al pubblico riducendo tempi di evasione	Para, Ciccaglione, Luciano, Traverso, Cicconi A., Marciano, Sibilio, Borgia, De Parolis, Di Stefano, Di Manno A.R., Catuzzi, Cianfarani, Martinelli, Marzolla, Natalini		variazione del numero di pratiche di iscrizione definite entro 5 gg (qualità)	% pratiche definite entro 5 gg = 43,4%	40%	92%	92%
6	Attivazione di strumenti telematici per il miglioramento della PA (giustizia civile) e quindi dell'economia locale (imprese, ordini professionali, associazioni di categoria, sindacati)	Para, Borgia, Fanti, Serarcangeli, Drusin, Marzelli	Euro 5.000,00	attivazione di strumenti telematici (qualità)	Avvio di nuovi strumenti telematici	SI	100%	100%
7	Fornire all'utenza un'assistenza adeguata e competente mediante personale dedicato evitando l'interferenza con il lavoro d'ufficio.	Para, Borgia, Serarcangeli, Fanti, Cianfarani, Pergami, De Parolis, Di Manno A.R., Traverso, Di Manno S., Marzelli	---	numero delle pratiche d'iscrizione definite per 10 FTE (efficienza)	11 pratiche definite per FTE	15	136%	136%
				monitoraggio del volume di telefonate ricevute dal call center (qualità)	fornire all'utenza un'assistenza adeguata mediante personale dedicato (call center)			
8	garantire un controllo costante delle attività soggette a verifica (Scia)	Para, Natalini, Marciano, Ciccaglione, Sibilio L., Pumo, Drusin	---	grado di realizzazione dei controlli (efficacia)	Effettuazione del 100% dei controlli relativi alle SCIA riguardanti attività soggette a verifica	100%	100%	100%