

Scheda di Programmazione Strategica N.2

Area Strategica	REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE
Analisi dei bisogni e dello scenario dal quale emerge l'opportunità di definire e assegnarsi un obiettivo strategico	<p>- Effettuare nuovi controlli con riferimento alla sicurezza dei prodotti (tessili, giocattoli ecc..) accanto alla metrologia legale tradizionale e garantire e promuovere il funzionamento della Commissione per la regolazione del mercato.</p> <p>- Offrire ai cittadini/utenti un servizio di conciliazione e arbitrato rispondente alle effettive esigenze connesse alla soluzione di controversie in materia civile e commerciale vertenti su diritti disponibili.</p>
Obiettivo strategico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tutelare il consumatore e le imprese attraverso l'attività metrologica e le azioni di controllo sui prodotti; 2. Garantire la puntuale e completa pubblicazione del bollettino prezzi da parte dell'Osservatorio Economico dell'Ente; 3. Promuovere e diffondere gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie anche alla luce delle riforme che prevedono il ricorso obbligatorio alla mediazione; 4. Promuovere i servizi della Commissione per la regolazione del mercato; 5. Rispettare i tempi stabiliti per legge nell'evasione delle istanze di iscrizione e cancellazione protesti (vedi Regolamento dei procedimenti amministrativi Del. n.11 del 28/10/2010). 6. Rispettare i tempi di evasione delle pratiche riguardanti marchi e brevetti previsti dalla norma.
Risultati attesi	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. svolgimento del numero dei controlli previsti dal Protocollo Unioncamere, relativi al programma SVIM; 1.2. riduzione delle illegalità riscontrate nel corso dei controlli; 1.3. riduzione dei costi di gestione del servizio (costo/controlli); 2. garantire la funzionalità del servizio di rilevazione dei prezzi sui mercati locali; 3.1. garantire la funzionalità dei servizi di arbitrato e conciliazione intesa come la capacità di evadere tutte le istanze pervenute nei tempi previsti; 3.2. incrementare il numero di conciliazioni gestite dalla Camera nel triennio (2011-13) rispetto al 2010; 4. garantire la funzionalità della Commissione per la regolazione del mercato, intesa come la capacità di evadere nei termini previsti le segnalazioni pervenute dalle associazioni dei consumatori o da privati cittadini; 5. Evasione delle istanze di iscrizione e cancellazione protesti entro un massimo di 25 giorni dall'acquisizione. 6. Evasione in tempo reale del 100% delle domande di registrazione di marchi e brevetti.

Scheda di Programmazione Strategica N.2

<p>Piano strategico dei programmi pluriennali e principali scadenze previste</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Azioni di formazione e aggiornamento professionale degli ispettori; - Attività di analisi, monitoraggio e statistica dell'andamento dei prezzi di mercato da parte dell'Osservatorio Economico; - Svolgimento di controlli ed ispezioni; - Iniziative per la promozione dei servizi di giustizia alternativa; - Ottimizzazione delle procedure di giustizia alternativa; - Monitoraggio dei tempi di lavorazione delle pratiche riguardanti i protesti e i marchi e brevetti.
<p>KPI</p>	
<p>1) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>numero dei controlli sui prodotti effettuati nel rispetto del Protocollo d'intesa Unioncamere</p>
<p>2) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>Redazione del bollettino periodico prezzi</p>
<p>3) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>variazione illegalità riscontrate in proporzione ai controlli effettuati</p>
<p>4) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>numero di conciliazioni concluse nell'anno</p>
<p>5) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>monitoraggio tempi medi di evasione delle pratiche di conciliazione</p>
<p>6) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>numero di conciliazioni gestite dalla Camera di commercio sul totale della provincia</p>
<p>7) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>Incidenza del numero di contratti su cui è stata avviata la procedura di controllo rispetto ai contratti da controllare</p>
<p>8) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>% pratiche relative ai protesti evase entro il termine previsto di 25gg</p>
<p>9) KPI di monitoraggio e valutazione</p>	<p>% domande di registrazione evase in tempo reale</p>
<p>Aree organizzative coinvolte nella realizzazione</p>	<p>Servizi Ispettivi; Ufficio disciplina del mercato; Ufficio Protesti; Osservatorio Economico; Ufficio Marchi e brevetti.</p>



Scheda di Programmazione Operativa N.2a

Obiettivo strategico	1. Tutelare il consumatore e le imprese attraverso l'attività metrologica e le azioni di controllo sui prodotti;
Programma	- Azioni di formazione e aggiornamento professionale degli ispettori; - Controlli ed ispezioni in particolare completamento delle attività di controllo previste dal Protocollo d'intesa sottoscritto con Unioncamere; - Attività di analisi, monitoraggio e statistica dell'andamento dei prezzi di mercato da parte dell'Osservatorio Economico.
Budget	€ 6.218,00
1) Azione A	FORMAZIONE DEL PERSONALE ISPETTIVO
Descrizione	Formazione ed aggiornamento professionale degli ispettori
Unità operativa di riferimento	Ufficio Metrico
Responsabile	Annibale Mansillo
Obiettivi operativi	Garantire personale professionalmente aggiornato
Risultati attesi	Partecipazione ad almeno 2 corsi
Budget	Euro 2.718,00
Risorse umane coinvolte	Annibale Mansillo, Paolo Cicconi
1) KPI di monitoraggio e valutazione	partecipazione effettiva ai corsi di formazione previsti
2) Azione B	COMPLETAMENTO DEI CONTROLLI PREVISTI DAL PROTOCOLLO UNIONCAMERE
Descrizione	Completamento dei controlli previsti dal protocollo sottoscritto nel 2009 con Unioncamere
Unità operativa di riferimento	Ufficio Metrico
Responsabile	Annibale Mansillo
Obiettivi operativi	Svolgimento dei controlli previsti dal Protocollo d'Intesa Unioncamere
Risultati attesi	N° controlli effettuati /controlli previsti =1
Budget	-----
Risorse umane coinvolte	Annibale Mansillo, Paolo Cicconi, Valeria Pumo
2) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di attuazione controlli previsti da protocollo Unioncamere

Scheda di Programmazione Operativa N.2b

Obiettivo strategico	<p>2. Garantire la puntuale e completa pubblicazione del bollettino prezzi da parte dell'Osservatorio economico dell'Ente</p> <p>3. Promuovere e diffondere gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie anche alla luce delle riforme che prevedono il ricorso obbligatorio alla mediazione;</p> <p>4. Promuovere i servizi della Commissione per la regolazione del mercato</p>
Programma	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative per la promozione dei servizi di conciliazione ed arbitrato; - Ottimizzazione delle procedure di conciliazione ed arbitrato.
Budget	€ 40.000,00
1) Azione A	RILEVAZIONE PREZZI
Descrizione	Rilevazione dei prezzi sui mercati locali.
Unità operativa di riferimento	Osservatorio Economico
Responsabile	Sandra Verduci
Obiettivi operativi	Garantire la funzionalità del servizio.
Risultati attesi	Puntualità nella pubblicazione del bollettino
Budget	Euro 3.500,00
Risorse umane coinvolte	Sandra Verduci, Roberto Percoco
1) KPI di monitoraggio e valutazione	pubblicazione periodica dei bollettini
2) Azione B	SERVIZI DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO
Descrizione	Svolgimento del servizio di conciliazione e arbitrato alla luce delle modifiche normative introdotte nel 2010 che ampliano la competenza dell'Ente camerale in materia di mediazione.
Unità operativa di riferimento	Ufficio disciplina del mercato
Responsabile	Annalisa Di Giulio
Obiettivi operativi	Garantire la funzionalità del servizio in termini di evasione delle istanze pervenute.
Risultati attesi	Evasione di un numero di pratiche di mediazione pari ad almeno il 50% delle istanze ricevute dall'Ente (nel 2011)
Budget	Euro 10.000,00
Risorse umane coinvolte	Annalisa Di Giulio, Massimiliano Colazingari, Concetta Talora
2) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di completamento delle conciliazioni
3) KPI di monitoraggio e valutazione	grado di completamento degli arbitrati

Scheda di Programmazione Operativa N.2b

3) Azione C	PROMUOVERE LA CONOSCENZA DELL'ATTIVITA' CAMERALE A FAVORE DEI CONSUMATORI E SOSTEGNO DELL'ECONOMIA VERDE
Descrizione	Promuovere la diffusione della conoscenza degli strumenti di regolazione del mercato a favore dei consumatori
Unità operativa di riferimento	Ufficio disciplina del mercato
Responsabile	Annalisa Di Giulio
Obiettivi operativi	Organizzazione di seminari formativi, sottoscrizione di convenzioni o accordi, pubblicità su stampa, radio, televisione
Risultati attesi	Realizzazione di almeno 2 iniziative volte alla diffusione della conoscenza degli strumenti di regolazione del mercato (campagna pubblicitaria su stampa, radio e televisione....)
Budget	Euro 30.000,00
Risorse umane coinvolte	Annalisa Di Giulio
4) KPI di monitoraggio e valutazione	n. iniziative realizzate
4) Azione D	PROMOZIONE DEI SERVIZI SVOLTI DALLA COMMISSIONE PER LA REGOLAZIONE DEL MERCATO
Unità operativa di riferimento	Ufficio disciplina del mercato
Responsabile	Annalisa Di Giulio
Obiettivi operativi	all'esame della Commissione per consentire la predisposizione di contratti tipo regolari.
Risultati attesi	controllo del 100% dei contratti sottoposti ad esame
Budget	
Risorse umane coinvolte	Annalisa Di Giulio
5) KPI di monitoraggio e valutazione	% contratti controllati



Scheda di Programmazione Operativa N.2c

Obiettivo strategico	5. Rispettare i tempi stabiliti per legge nell'evasione delle istanze di iscrizione e cancellazione protesti (vedi Regolamento dei procedimenti amministrativi Del. n.11 del 28/10/2010).
Programma	- Monitoraggio dei tempi di lavorazione delle pratiche riguardanti i protesti.
Budget	---
1) Azione A	RILEVAZIONI SULLA TEMPISTICA DI EVASIONE DELLE ISTANZE
Descrizione	Rilevazioni sulla tempistica di evasione delle istanze
Unità operativa di riferimento	Ufficio Protesti
Responsabile	Massimiliano Colazingari
Obiettivi operativi	Rispetto dei tempi stabiliti per legge.
Risultati attesi	Evasione della totalità delle istanze entro 25 giorni dall'acquisizione.
Budget	---
Risorse umane coinvolte	Marco Garozzo
1) KPI di monitoraggio e valutazione	% pratiche evase entro il termine previsto di 25gg



Scheda di Programmazione Operativa N.2d

Obiettivo strategico	6. Rispettare i tempi di evasione delle pratiche riguardanti marchi e brevetti previsti dalla norma
Programma	- Mnitoreggio dei tempi di lavorazione delle pratiche riguardanti marchi e brevetti.
Budget	---
1) Azione A	RILEVAZIONI SULLA TEMPISTICA DI EVASIONE DELLE DOMANDE DI REGISTRAZIONI
Descrizione	Rilevazione sulla tempistica di evasione delle istanze.
Unità operativa di riferimento	Ufficio Marchi e brevetti
Responsabile	Massimiliano Colazingari
Obiettivi operativi	Rispetto dei tempi stabiliti per legge.
Risultati attesi	Evasione in tempo reale delle domande di registrazione
Budget	---
Risorse umane coinvolte	Sabrina Malatesta
1) KPI di monitoraggio e valutazione	% domande di registrazione evase in tempo reale