



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 Strategica N.1 - KPI di monitoraggio e valutazione

1) KPI di monitoraggio e valutazione	% pratiche definite entro 5 gg
Algoritmo di calcolo	(pratiche definite entro 5gg nell'anno T / totale pratiche definite nell'anno T)/(pratiche definite entro 5gg nell'anno T -1/ totale pratiche definite nell'anno T-1).
Descrizione dell'indicatore	L'indicatore consente di verificare l'eventuale aumento del numero di pratiche lavorate entro 5gg e di apprezzare l'incenerimento del livello di efficienza del personale dedicato.
Risultato atteso per l'anno (T) 2012	50%
Valore relativo al periodo (T-1) 2011	2011: 40% (nel 2010: 40%)
Valore atteso a tendere (T+1) 2013	>50%
Fonti dei dati	Registro delle Imprese
Periodicità di rilevazione	semestrale
Responsabile della rilevazione	Enzo Para
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	KPI STD166
2) KPI di monitoraggio e valutazione	variazione numero utenti telemaco attivi
Algoritmo di calcolo	(Numero utenti Telemaco attivi nell'anno T - Numero utenti Telemaco attivi nell'anno T-1)/ Numero utenti Telemaco attivi nell'anno T-1.
Descrizione dell'indicatore	L'indicatore consente di misurare la variazione del numero di utenti che accede ai servizi camerali Telematizzati.
Risultato atteso per l'anno (T) 2012	n. 2250 user-id attive (incremento del 2% rispetto al 2011 e dell'8% rispetto al 2010).
Valore relativo al periodo (T-1) 2011	n. 2197 user-id attive (incremento rispetto al 2010 del 8,2% incremento atteso 3,4%).
Valore atteso a tendere (T+1) 2013	2300 user-id attive
Fonti dei dati	Registro delle Imprese
Periodicità di rilevazione	semestrale
Responsabile della rilevazione	Enzo Para
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	
3) KPI di monitoraggio e valutazione	incidenza del numero di certificati e visure richieste on line sul totale richiesto
Algoritmo di calcolo	n. certificati e visure richieste on line / totale certificati e visure richieste.
Descrizione dell'indicatore	L'indicatore consente di misurare l'incidenza dei certificati e delle visure richieste on line rispetto al totale dei certificati e delle visure richiesti.
Risultato atteso per l'anno (T) 2012	>=43%
Valore relativo al periodo (T-1) 2011	nel 2011: 40%; (nel 2010: 44,2%)
Valore atteso a tendere (T+1) 2013	45%
Fonti dei dati	Registro delle Imprese
Periodicità di rilevazione	semestrale
Responsabile della rilevazione	Enzo Para
Campo note per considerazioni del responsabile dell'unità operativa	



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) - avvio dell'attivazione di strumenti per il miglioramento della PA (giustizia civile) e dell'economia locale (imprese, o.p. ass.categ.sindacati).
Risultati attesi	- incremento dei dispositivi CNA E BK rilasciati; - utilizzo della pec per la comunicazione dei provvedimenti di diniego prossimo al 40%; - Incremento del numero utenti telemaco rispetto al 2011.
Budget	€ 137.000,00
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



Scheda di Programmazione Operativa 1.1-1.6

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
6) KPI di monitoraggio e valutazione	avvio strumenti telematici per miglioramento PA ed economia locale
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.
7) 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
8) 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
9) 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	- almeno un incontro con i SUAP comunali per l'adozione del fascicolo informatico
Budget	€ 10.000,00
Risorse umane coinvolte	Para, Catuzzi
10) KPI di monitoraggio e valutazione	numero di incontri svolti con i SUAP per l'adozione del fascicolo informatico