



Camera di Commercio
Latina



GIORNATA SULLA TRASPARENZA

prof. Bernardino Quattrociochi

Organismo Indipendente di Valutazione della
Camera di Commercio di Latina

Latina, 27 luglio 2012



La **Giornata sulla Trasparenza** nasce da una specifica disposizione normativa contenuta nel D.Lgs 150/2009. L'art.11, comma 6, prevede, infatti, che:

“Ogni amministrazione presenta il Piano e la Relazione sulla performance, di cui all'articolo 10, comma 1, lettere a) e b) del medesimo decreto, alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, **nell'ambito di apposite giornate della trasparenza** senza nuovi o maggiori oneri per la **finanza pubblica**”



Camera di Commercio
Latina

Agenda della giornata

1. Programma Triennale per la Trasparenza 2012-2014
2. Piano della Performance 2012-2014 e stato di attuazione
3. Relazione sulla Performance 2011



1.Programma Triennale per la Trasparenza 2012-2014

- **D.Lgs 150/2009**, art.11, comma 2
- **Delibera Civit 105/2010** Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)
- **Delibera Civit 2/2012** Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità



1. L'organizzazione e le funzioni dell'amministrazione
2. I dati
3. Procedimenti di elaborazione e adozione del Programma
4. Le iniziative per la trasparenza, la legalità e la promozione della cultura dell'integrità
5. Ascolto degli stakeholder
6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma



Iniziative previste in tema di trasparenza

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURE COMPETENTI	RISORSE DEDICATE	STRUMENTI DI VERIFICA
Prima Giornata della trasparenza	stakeholder interni ed esterni	Presentazione del Programma della Trasparenza e del Piano della Performance 2012-2014 e loro stato di attuazione, Relazione sulla performance per l'anno 2011	Incontro aperto/Conferenza stampa presso la Sede Camerale	Entro Giugno 2012	Segreteria Generale	Direzione e Ufficio di staff OIV	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine della giornata
Seconda Giornata della Trasparenza	stakeholder interni ed esterni	Stato di attuazione del Piano e Approfondimento sul tema della legalità	Incontro aperto/Conferenza stampa presso la Sede Camerale	Entro Novembre 2012	Segreteria Generale	Direzione e Ufficio di staff OIV	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine della giornata
Pubblicazione delle nuove sottocategorie nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito	Utenti interni ed esterni	Adeguamento dei contenuti della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" alle specifiche normative miglioramento servizi comunicazione web	Reperimento e organizzazione dei dati e caricamento sul sito internet camerale	entro giugno 2012	Segreteria Generale Società esterna per la gestione dei servizi informatici dell'Ente	Ufficio di staff	Effettiva pubblicazione dei dati entro la data prevista
Completamento della ristrutturazione sito web (sezione Trasparenza e FAQ)	Stakeholder e utenti	Agevolazione servizi e informazioni per l'utente ed incremento del livello di trasparenza dell'Ente	Categorizzazione dei dati della sezione dedicata alla trasparenza e rivisitazione contenuti delle altre sezioni del sito, impostazione sezione FAQ	Entro il 31-12-2012	Segreteria Generale Società esterna per la gestione dei servizi informatici dell'Ente	Ufficio di staff	Effettiva pubblicazione di tutti i dati previsti dalla normativa sulla base delle specifiche di legge ed effettiva ristrutturazione del sito



Iniziative previste in tema di trasparenza

DESCRIZIONE	DESTINATARIO	RISULTATO	MODALITA' DI ATTUAZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURE COMPETENTI	RISORSE DEDICATE*	STRUMENTI DI VERIFICA
Aggiornamento dati pubblicati e stato di attuazione del programma	Utenti interni ed esterni	Rispetto delle scadenze normative in merito all'aggiornamento dei dati e dello stato di attuazione del programma	Verifica delle scadenze normative, dei mutamenti interni all'ente per i quali si richiedono aggiornamento e messa in atto delle azioni correttive	Con scadenza semestrale dal 2011 al 2013	Segreteria Generale	Ufficio di staff	Effettiva pubblicazione di tutti i dati e dello stato di attuazione previsti dalla normativa
Comunicazione istituzionale esterna e raccolta feedback su esigenza di trasparenza (rif. Del. Civit 2/2012)	Utenti esterni	Diffondere con maggiore capillarità le novità relative alla trasparenza ed individuare nuovi punti di raccolta feedback	Predisposizione di strumenti di rilevazione feedback e livello di utilizzazione dei dati pubblicati	Entro 31-12-2012	Segreteria Generale	Ufficio di staff	Quantità di feedback ricevuti Tipologia di feedback ricevuti (consigli, punti di vista, critiche, etc...)
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance	Incontro aperto/Conferenza stampa presso la Sede Camerale	2013	Segreteria Generale	Direzione e Ufficio di staff OIV	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno
Giornate della Trasparenza	Utenti esterni e rappresentanti di categorie	Presentazione Piano e Relazione sulla Performance	Incontro aperto/Conferenza stampa presso la Sede Camerale	2014	Segreteria Generale	Direzione e Ufficio di staff OIV	Questionario di gradimento da somministrare ai presenti al termine del convegno

Iniziative previste dal Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità 2012-2014
Stato di attuazione al I° semestre 2012 **1/5**

Descrizione azione allo scostamento	Data inizialmente prevista per il raggiungimento	Data attualmente prevista di raggiungimento	Note relative allo scostamento	Data effettiva raggiungimento	% completamento
Pubblicazione Programma triennale della Trasparenza	Entro 3 mesi dall'approvazione del Programma	Aprile 2012		30 aprile 2012	100%
Pubblicazione Piano della performance	Entro 3 mesi dall'approvazione del Programma	Aprile 2012		giugno 2012	70%
I° Giornata della Trasparenza	Giugno 2012	Giugno 2012		27 luglio 2012	90%
II° Giornata della Trasparenza	Novembre 2012	Dicembre 2012			
Pubblicazione semestrale stato di attuazione del Programma	Con cadenza semestrale dal 2012 al 2014	Luglio 2012		Luglio 2012	100%
Pubblicazione delle nuove sotto categorie	Entro Giugno 2012	Dicembre 2012			
Ristrutturazione sito web (sezione trasparenza e FAQ)	Entro 31 dicembre 2012	Dicembre 2012			
Aggiornamento Piano della Performance	Entro l'esercizio (Dl.g.vo 150/2009 art. 10, com. 3)	Luglio 2012		Luglio 2012	100%



DESCRIZIONE DATI DA PUBBLICARE	DATI PUBBLICATI	NOTE
Programma triennale per la trasparenza e integrità e relativo stato di attuazione	si	
Piano della performance	si	
DATI SULL'ORGANIZZAZIONE E I PROCEDIMENTI		
Organigramma	si	
Uffici e contatti	si	
Nomi dei dirigenti responsabili di ciascun ufficio	si	
Elenco completo delle caselle di posta elettronica attive	si	
PEC	si	
Procedimenti svolti da ciascun ufficio, con il termine per la conclusione di ciascun procedimento, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria	si	In aggiornamento
Informazione sulla qualità dei servizi erogati e indicazioni circa la delibera 88/2010	si	



DATI RELATIVI AL PERSONALE	DATI PUBBLICATI	NOTE
Dirigenti:curricula e retribuzioni	si	
Titolari di Alte professionalità	si	
Titolari di Posizioni organizzative	si	
Incarichi di indirizzo politico amministrativo	si	
Organismo indipendente di valutazione	si	
Ruolo e tassi di assenza e maggiore presenza	si	
Premi collegati alla Performance e differenziazione premialità	si	
Codici di comportamento	si	



SITO ISTITUZIONALE DELL'ENTE
www.cameradicommerciolatina.it

DATI RELATIVI AD INCARICHI E CONSULENZE	DATI PUBBLICATI	NOTE
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla Camera C.I.A.A. ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	si	in fase di aggiornamento
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da un'amministrazione ai dipendenti di altre amministrazioni	si	in fase di aggiornamento
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti affidati a qualsiasi titolo da un'amministrazione a soggetti esterni	si	
DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI	DATI PUBBLICATI	NOTE
Contratti integrativi stipulati e Relazione tecnico finanziaria e illustrativa	si	in fase di aggiornamento
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte con indicazione della quota di partecipazione	si	
Dati concernenti l'esternalizzazione dei servizi e attività	si	



DATI RELATIVI AD INCARICHI E CONSULENZE	DATI PUBBLICATI	NOTE
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla Camera C.I.A.A. ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazione o società pubbliche o private	no	in fase di aggiornamento
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da un'amministrazione ai dipendenti di altre amministrazioni	no	in fase di aggiornamento
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti affidati a qualsiasi titolo da un'amministrazione a soggetti esterni	si	
DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI	DATI PUBBLICATI	NOTE
Contratti integrativi stipulati e Relazione tecnico finanziaria e illustrativa	si	in fase di aggiornamento
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte con indicazione della quota di partecipazione	si	
Dati concernenti l'esternalizzazione dei servizi e attività	si	



2. Piano della Performance 2/1 2012-2014

- D.Lgs 150/2009, art.10
- Delibera n. 112/2010 – “Struttura e modalità di redazione del Piano della *performance*” (articolo 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)
- Delibera n. 1/2012 - Linee guida relative al miglioramento dei Sistemi di misurazione e valutazione della *performance* e dei Piani della *performance*



1. informazioni riguardanti la struttura organizzativa dell'Ente; mandato istituzionale e la mission; identità dell'Amministrazione;
2. analisi del contesto esterno ed interno da cui scaturisce l'analisi dei bisogni del territorio e dell'utenza;
3. obiettivi strategici (pluriennali) ed operativi (annuali) per ciascuna area strategica di intervento individuata dall'Ente;
4. indicatori di misurazione dei risultati.



Il Piano pone in evidenza il collegamento tra:

- bisogni della collettività
- missione istituzionale dell'Ente
- priorità
- strategie
- obiettivi
- indicatori di misurazione

al fine di rendere comprensibile ai propri interlocutori **i risultati dell'azione amministrativa**, ossia il contributo che l'Amministrazione ha apportato mediante la propria azione alla soddisfazione dei bisogni della collettività.



Competitività dell'Ente:

- Efficienza dei servizi
- Efficacia dei servizi
- Tutela del consumatore
- Regolazione del mercato
- Gestione Finanza: Diritto Annuo e Finanza
- Gestione Patrimonio: Gestione Gare e Contratti
- Risorse Umane
- Ciclo della Performance



Competitività e sostegno alle imprese:

- Credito
- Internazionalizzazione
- Cultura d'impresa
- Organismi Esterni, Progettualita' e Fondo Perequativo

Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale:

- Progettualità Distretti
- Turismo
- Prodotti Tipici
- Informazione Economico Statistica
- Peculiarità Artigianali

...obiettivi operativi

2/6

AREA STRATEGICA	PROGRAMMA	ANNO 2012			
		Stato di attuazione degli obiettivi operativi		Stato di attuazione del programma	Stato di attuazione delle aree strategiche
COMPETITIVITA' DELL'ENTE	Efficienza dei servizi (SPO 1.1-1.6)	Garantire la formazione all'utenza per il miglioramento dell'efficienza dei servizi	50,00%	90,8%	59,1%
		Consolidamento, sviluppo e diffusione degli strumenti telematici di accesso ai servizi camerali	94,62%		
		Miglioramento dei tempi di evasione delle pratiche del Registro Imprese	100,00 %		
		Garantire un controllo costante delle attività soggette a verifica (SCIA)	100,00 %		
		Aggiornamento delle posizioni iscritte nel R.I.	100,00 %		
		Implementazione nell'ambito del SUAP del fascicolo informatico	100,00 %		
	Efficacia dei servizi (SPO 1.7-1.12)	Garantire il rispetto dei termini previsti dal regolamento camerale con riferimento a ruoli professionali e registri	100,0%	80,8%	
		Garantire il rispetto dei termini previsti dal regolamento camerale con riferimento alle pratiche dell'artigianato	N.R.		
		Mantenimento degli standard qualitativi del servizio in termini di tempi medi di evasione delle istanze di cancellazione protesti	100,0%		
		Garantire l'evasione delle istanze Marchi e Brevetti nei termini previsti dal regolamento	52,8%		
		Garantire il rispetto dei termini previsti per il rilascio dei documenti da parte dell'Ufficio Commercio estero	51,2%		
		Garantire un tempestivo aggiornamento dell'albo camerale telematico	100,0%		

...obiettivi operativi

2/7

AREA STRATEGICA	PROGRAMMA	ANNO 2012			
		Stato di attuazione degli obiettivi operativi		Stato di attuazione del programma	Stato di attuazione delle aree strategiche
COMPETITIVITA' DELL'ENTE	Tutela del consumatore (SPO 2.1-2.3)	Svolgimento delle verifiche metriche	72,2%	77,4%	59,1%
		Garantire la funzionalità del servizio rilevazione prezzi	100,0%		
		Garantire gli standard di evasione delle istanze di mediazione nei termini di legge	60,0%		
	Regolazione del mercato (SPO 2.4-2.5)	Completamento dell'istruttoria delle sanzioni accertate almeno fino al 31/12/2010	93,0%	46,5%	
		Promuovere i servizi svolti dalla Commissione per la Regolazione del Mercato al fine di ridurre il rischio della presenza di clausole vessatorie nei contratti.	0,0%		
	Gestione Finanza: Diritto annuo (SPO 3.1-3.2)	Miglioramento del tasso di riscossione del diritto annuale in competenza, con ravvedimento operoso e coattivo	60,9%	80,5%	
		Favorire l'aggiornamento delle posizioni iscritte nel Registro delle Imprese	100,0%		
	Gestione Finanza: Finanza (SPO 3.3-3.7)	Contenimento dell'indicatore di equilibrio economico finanziario con riguardo al personale	93,3%	98,7%	
		Garantire un corretto utilizzo delle risorse destinate alla promozione economica	100,0%		
		Miglioramento del tempo medio di pagamento delle fatture passive	100,0%		
		Garantire la copertura degli impegni assunti con fonti proprie	100,0%		
		Contenimento della spesa corrente	100,0%		

...obiettivi operativi

2/8

AREA STRATEGICA	PROGRAMMA	ANNO 2012			
		Stato di attuazione degli obiettivi operativi		Stato di attuazione del programma	Stato di attuazione delle aree strategiche
COMPETITIVITA' DELL'ENTE	Gestione patrimonio (SPO 3.8-3.11)	Sistemazione funzionale dell'immobile camerale sito in Via Diaz, n. 3, a Latina	0,0%	24,1%	59,1%
		Sistemazione funzionale dell'immobile concesso in comodato dal Comune di Gaeta	0,0%		
		Completamento del processo di inventario fisico	87,5%		
		Ottimizzazione dell'acquisizione e gestione delle attrezzature d'ufficio	8,8%		
	Gestione gare e contratti (SPO 3.12)	Ottimizzazione della gestione di gare e contratti	100,0%	100%	
	Risorse umane (SPO 4.1-4.3)	Garantire l'aggiornamento professionale del personale	6,0%	2,0%	
		Miglioramento del benessere organizzativo interno tramite un maggiore coinvolgimento del personale	0,0%		
		Approvazione del contratto decentrato	0,0%		
	Ciclo della performance (SPO 5.1-5.3)	Garantire l'attuazione delle fasi del ciclo di gestione della performance, implementando azioni di monitoraggio e di ascolto degli stakeholder tramite indagini di customer satisfaction.	42,9%	31,0%	
		Garantire la trasparenza dell'Ente, attraverso l'attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, l'aggiornamento del sito istituzionale e l'adozione della Carta dei Servizi.	50,0%		
		Revisione del Regolamento degli Uffici e dei servizi	0,0%		

...obiettivi operativi

2/9

AREA STRATEGICA	PROGRAMMA	ANNO 2012			
		Stato di attuazione degli obiettivi operativi		Stato di attuazione del programma	Stato di attuazione delle aree strategiche
COMPETITIVITA' E SOSTEGNO ALLE IMPRESE	Credito (SPO 6.1-6.2)	Favorire le imprese nell'accesso al credito	100,0%	50,0%	53,8%
		Garantire alle imprese un efficiente canale di accesso al credito tramite la ricapitalizzazione della Società Intrafidi Spa	0,0%		
	Internazionalizzazione (SPO 7.1)	Favorire l'internazionalizzazione delle imprese provinciali attraverso la realizzazione di missioni economiche incoming/outgoing, e contributi alle imprese	75,9%	75,9%	
	Cultura d'impresa (SPO 8.1-8.3)	Favorire la diffusione della rivista economia pontina	0,0%	31,2%	
		Favorire le attività di sviluppo dell'immagine imprenditoriale femminile (Athena)	N.R.		
		Sostenere le iniziative destinate alla promozione della cultura d'impresa nei vari settori economici	62,3%		
	Organismi esterni, Progettualità e Fondo Perequativo (SPO 9.1-9.3)	Favorire la competitività delle imprese attraverso il supporto all'attività di organismi esterni	60,8%	58,0%	
		Favorire la competitività delle imprese attraverso contributi ad iniziative mirate.	63,3%		
		Favorire la competitività delle imprese attraverso progetti finanziati nell'ambito del Fondo Perequativo Unioncamere	50,0%		

...obiettivi operativi

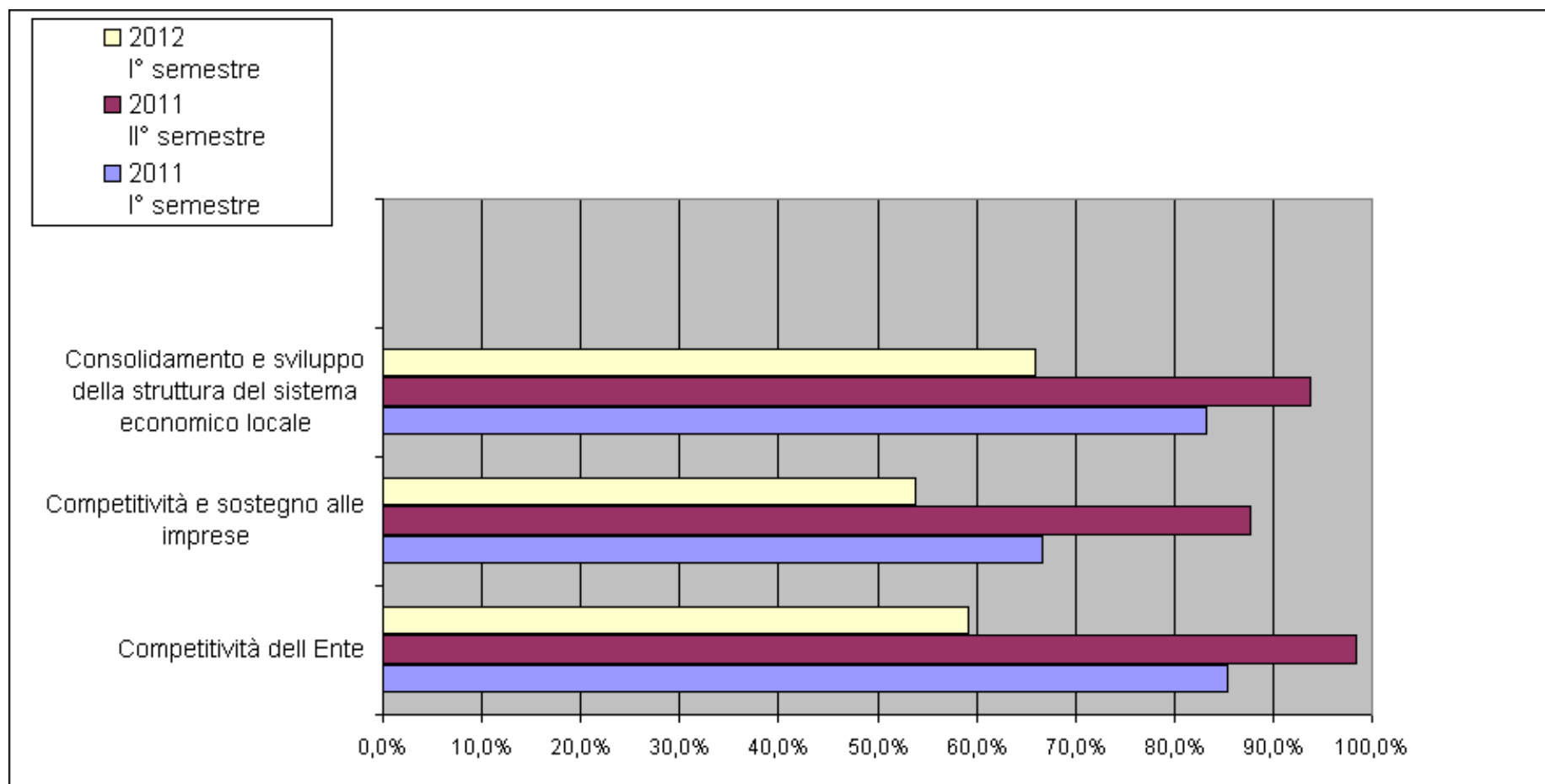
2/10

AREA STRATEGICA	PROGRAMMA	ANNO 2012			
		Stato di attuazione degli obiettivi operativi		Stato di attuazione del programma	Stato di attuazione delle aree strategiche
CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DELLA STRUTTURA DEL SISTEMA ECONOMICO LOCALE	Progettualità distretti (SPO 10.1-10.4)	Favorire la costituzione di modelli di governance attesi a coordinare e aggregare iniziative riferite alle varie filiere	75,0%	68,1%	65,9%
		Promuovere le eccellenze locali con riferimento all'economia del mare	97,5%		
		Sostenere la promozione delle produzioni agroindustriali e rurali attraverso la partecipazione ad iniziative espositive in Italia e all'estero	100,0%		
		Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale attraverso la creazione di una società per l'economia del mare e per il turismo	0,0%		
	Turismo (SPO 11.1)	Favorire la promozione turistica del territorio, sviluppando iniziative in sinergia con le filiere leader operanti nel contesto provinciale	33,0%	33,0%	
	Prodotti Tipici (SPO 12.1-12.3)	Assicurare il corretto funzionamento delle attività dell'Organismo di controllo	100,0%	83,4%	
		Valorizzazione e promozione delle DOP e IGP riconosciute della provincia di Latina e dei prodotti tipici locali	50,1%		
		Sostenere le progettualità riguardanti l'introduzione di una filiera corta nel settore lattiero ed agricolo	100,0%		
	Informazione economico-statistica (SPO 13.1)	Garantire un'efficace analisi territoriale ed un'attenta interpretazione delle dinamiche di sviluppo locale ai fini dell'individuazione di azioni strategiche a supporto delle imprese e, in generale, dell'economia del territorio	45,0%	45,0%	
	Peculiarità artigianali (SPO 14.1)	Accrescere la visibilità, l'aggregazione e la competitività sui mercati delle imprese dell'artigianato artistico	100,0%	100,0%	
LIVELLO PERFORMANCE DELL'ENTE				59,6%	



Stato di attuazione della Performance

Area Strategica	2011 I° semestre	2011 II° semestre	2012 I° semestre
Competitività dell'Ente	85,4%	98,4%	59,10%
Competitività e sostegno alle imprese	66,7%	87,8%	53,80%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale	83,2%	93,7%	65,90%





3. RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2011

Risorse: il personale

CATEGORIA	DOTAZIONE PREVISTA	DOTAZIONE EFFETTIVA AL 31/12/2011
DIRIGENTI	4	2
IMPIEGATI	82	67
Categoria D	25	18
Categoria C	33	27
Categoria B	21	19
Categoria A	3	3
Totale	86	69



Risorse: Il budget

Unità Organizzative/Centri di Responsabilità	Risorse assegnate	Risorse utilizzate
Organi istituzionali e Segreteria generale	€ 1.610.672,46	€ 1.479.368,36
Servizi di supporto	€ 5.417.721,61	€ 5.606.605,67
–Personale/legale		
–Finanza e provveditorato		
Anagrafica e servizi di regolazione del Mercato	€ 2.682.207,86	€ 2.432.903,09
–Anagrafica		
–Regolazione del Mercato		
Studio, formazione, informazione e promozione economica	€ 6.039.949,70	€ 5.817.538,38
Totale	€ 15.750.551,63	€ 15.336.415,50



Numero di imprese al 31/12/2011

	Registrate	Attive	Iscrizioni	Cessazioni
Società di capitali	15.159	9.157	927	359
Società di persone	8.648	5.962	355	382
Ditte individuali	31.415	30.844	2.487	3.142
Altre forme	2.590	1.494	184	215
Totale	57.812	47.457	3.953	4.098

(Fonte: Movimprese Infocamere)

I risultati per area strategica

3/4

AREA STRATEGICA	ANNO 2011	
	Stato di attuazione degli obiettivi strategici	
Anagrafica	SPS 1	96%
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	SPS 2	89%
Finanza e servizi amministrativi	SPS 3	100%
Gestione e valorizzazione del patrimonio camerale	SPS 4	100%
Gestione delle risorse umane	SPS 5	100%
Competitività e sostegno alle imprese: Sostegno al credito	SPS 6.a	0%
Competitività e sostegno alle imprese: Internazionalizzazione	SPS 6.b	42%
Competitività e sostegno alle imprese: Promozione della cultura d'impresa	SPS 6.c	0%
Competitività e sostegno alle imprese: Partecipazione ad organismi strumentali allo sviluppo del territorio	SPS 6.d	90%
Competitività e sostegno alle imprese: Commercio estero	SPS 6.e	100%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Distretti/Sistemi Produttivi Locali	SPS 7.a	100%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Turismo	SPS 7.b	81%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Politica agroalimentare	SPS 7.c	87%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Informazione economica	SPS 7.d	100%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Peculiarità produttive	SPS 7.e	88%
Innovazione Amministrativa e miglioramento continuo dei servizi	SPS 8	100%
Organi Istituzionali e Segreteria Generale	SPS 9	100%
LIVELLO ATTUAZIONE OBIETTIVI		81%

I risultati per area strategica

3/5

AREA STRATEGICA	ANNO 2011	
	Stato di attuazione degli obiettivi operativi	
Servizi Amministrativi alle imprese	SPO 1	97,2%
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	SPO 2	92,0%
Finanza e servizi amministrativi	SPO 3	98,2%
Gestione e valorizzazione del patrimonio camerale	SPO 4	100,0%
Gestione delle risorse umane	SPO 5	100,0%
Competitività e sostegno alle imprese: Sostegno al credito	SPO 6.a	95,0%
Competitività e sostegno alle imprese: Internazionalizzazione	SPO 6.b	85,5%
Competitività e sostegno alle imprese: Promozione della cultura d'impresa	SPO 6.c	84,6%
Competitività e sostegno alle imprese: Partecipazione ad organismi strumentali allo sviluppo del territorio	SPO 6.d	85,9%
Competitività e sostegno alle imprese: Commercio estero	SPO 6.e	99,8%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Distretti/Sistemi Produttivi Locali	SPO 7.a	97,1%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Turismo	SPO 7.b	99,8%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Politica agroalimentare	SPO 7.c	96,7%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Informazione economica	SPO 7.d	100,0%
Consolidamento e sviluppo della struttura del sistema economico locale: Peculiarità produttive	SPO 7.e	75,0%
Innovazione Amministrativa e miglioramento continuo dei servizi	SPO 8	100,0%
Organi Istituzionali e Segreteria Generale	SPO 9	100,0%
LIVELLO ATTUAZIONE OBIETTIVI		94,5%

I risultati per obiettivi

- Schede di misurazione e valutazione degli obiettivi strategici
- Schede di misurazione e valutazione degli obiettivi operativi
- Sono pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente

www.cameradicommerciolatina.it

Alcuni risultati della Customer Satisfaction

3/7

miglioramento dei tempi di svolgimento delle pratiche

- numero pratiche evase per FTE: n. 15 per FTE
- tempi di svolgimento delle pratiche: 71,3% giudizio positivo (nel 2009: 60,9%);

competenza del personale dipendente

- n. giornate di formazione: 4,4 gg
- preparazione tecnica: 74% giudizio positivo



Miglioramento del livello diretto di accesso ai servizi e ottenimento delle informazioni

- *orario di apertura al pubblico*: dal martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il lunedì e mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 16.30.
L'83,2% degli intervistati ha manifestato un giudizio positivo.
- *accessibilità agli uffici*: 91,9% giudizio positivo (nel 2009: 88,6%)
- *tempi di attesa agli sportelli*: 83,2% giudizio positivo (nel 2009: 78,4%)
- *chiarezza e completezza delle informazioni*: 81,8% giudizio positivo (nel 2009: 70,7%)
- Utilizzo del centralino/call center: 38,4% giudizio positivo (nel 2009 47,7%), oltre il 60% suggerisce interventi di miglioramento.

I risultati del benessere organizzativo

3/9

DIMENSIONE	Valore ottimale		Risultato
1) Comfort	8	32	24,3
2) Obiettivi	4	16	12,1
3) Valorizzazione	4	16	11
4) Ascolto	4	16	12,4
5) Informazioni	4	16	11,9
6) Conflittualità	4	16	8,7
7) Relazioni	4	16	11,7
8) Operatività	4	16	11,7
9) Equità	4	16	9,7
10) Stress	4	16	10,7
11) Utilità sociale	4	16	12
12.a) Grado attenzione amministrazione	1	4	2,7
12.b) sicurezza sul lavoro	8	32	22,5
13.a) possibili fonti di insofferenza (la fatica fisica, la fatica mentale, l'eccessivo carico di lavoro, la monotonia, l'eccessivo coinvolgimento emotivo, l'isolamento, la sovraesposizione al pubblico, la diretta responsabilità dei risultati e la rigidità delle procedure)	9	36	24,1
13.b) percezione del grado di effettiva insofferenza	1	4	2,2
14) Propensione all'innovazione	9	36	25,6
Indicatori negativi - anaffettività lavorativa	13	52	33,6
Indicatori positivi - Affettività lavorativa	12	48	33,1
Indicatori di malessere psicofisico	8	32	17