

Missione 011 - "Competitività e sviluppo delle imprese"**Marketing Territoriale - Valorizzazione del territorio, delle infrastrutture e dei prodotti di qualità del territorio**

Sviluppo marketing territoriale e sostegno economia locale, in eventuale collaborazione con altre strutture del territorio (Bologna Welcome, Fico), anche in funzione dell'EXPO 2015

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Elaborazione progetto di valorizzazione Palazzo Mercanzia ai fini di generare nuove entrate e inserire Palazzo Mercanzia nel sistema attrattivo locale, collaborando con le altre realtà del territorio che si occupano di marketing territoriale	Data presentazione bando per la realizzazione di incontri formativi che prevedano entrate a favore dell'ente agli organi camerale	30/06/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015		Legalworkaet	Comunicazione e statistica, Controllo di gestione, Provveditorato, Ragioneria, Affari generali, Legale.	Produttività	Variazione obiettivo come da Verbale di conferenza di organizzazione II quadrimestre 2015 in data 11/11/2015
		Data presentazione progetto per la valorizzazione delle informazioni dell'archivio storico con entrate a favore dell'ente agli organi camerale	30/06/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015		Legalworkaet	Comunicazione e statistica, Controllo di gestione, Provveditorato, Ragioneria, Affari generali, Legale.	Produttività	
		Data presentazione progetto per la commercializzazione al pubblico delle ricette tipiche depositate alla Camera di commercio	<= 30/11/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	11/11/2015		Comunicazione e statistica, Ragioneria,	Produttività	Allegato A al Verbale del 11/11/2015 Allegato riferimento per prima Giunta di gennaio e parere ragioneria su vendita

Missione 016 - "Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo"**Internazionalizzazione - Accrescere la competenza/conoscenza delle imprese sui mercati esteri con maggiori opportunità.****Iniziative condivise per l'internazionalizzazione delle imprese**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
3	Realizzazione format "Presentazione dei servizi camerale e del contesto economico locale" in italiano e in lingua inglese per sito camerale e per presentazioni istituzionali	data realizzazione format	<= 31/12/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	01/12/2015	Elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica e Promozione	Produttività	Allegato format Mail del 01-12-2015
4	Riorganizzazione informazioni statistiche economia locale al fine di una maggiore efficacia nella comunicazione interna ed esterna	data realizzazione	<= 31/12/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	09/11/2015	Sito camerale http://www.bo.camcom.gov.it/ elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica	Produttività	Log Rossini 9/11/2015 ore 10,02
5	Elaborazione bibliografia sui volumi di interesse storico in materia agroalimentare in vista di Fico	data realizzazione	<= 31/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/10/2015	Elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica biblioteca	Produttività	Elaborato elenco allegato mail del 28/05/2015 - 26/01/2016
6	Monitoraggio integrazione della Camera di commercio con l'Azienda Speciale in relazione alle attività di comunicazione	Numero report	>= 3	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	3	Elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica biblioteca	Produttività	Elaborato report allegato

Accountability - perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici.

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerale	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Pubblicazione listini prezzi	N. listini pubblicati sul sito web entro 24h dal termine Comitato di Borsa/N. totale listini pubblicati	>= 90%	100%	49/49	Elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica biblioteca, prezzi	Produttività	
9	Deposito listini, offerte su preventivo e tariffe	N. istanze istruite entro 3 giorni lavorativi / N. totale istanze pervenute	>= 99%	100%	39/39	Elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica biblioteca, prezzi	Produttività	
10	Funzionalità aggiuntive di comunicazione interna /esterna su sito web e intranet con analisi fattibilità per attivazione prenotazione sale on line, integrazione con social network, gestione newsletter con sito internet	data realizzazione	<=31/12/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	22/12/2015	sito camerale http://www.bo.camcom.gov.it/ o elaborazione ufficio	Comunicazione e statistica	Produttività	come da report allegato
11	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore	<= 1	0	0	Ente certificatore (monitoraggio Ente)	Comunicazione e statistica biblioteca	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del I Settore

Obiettivi di area raggiunti

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Valorizzazione del capitale umano - Valorizzazione del know-how, del capitale umano ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle Aziende

Aumento efficienza processi camerali a seguito analisi costi standard. Reingegnerizzazione processi (valenza pluriennale)

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Indagine sul benessere organizzativo	Data completamento indagine sul benessere organizzativo, elaborazione dati rilevati e pubblicazione su intranet camerale	<= 31/12/2015	27/10/2014	15/10/2015	Elaborazione ufficio	Controllo di gestione.	Produttività	Log intranet 15/10/2015
2	Analisi e revisione processi area provveditorato, area risorse finanziarie ai fini dell'efficiamento della struttura con abbassamento costi diretti e/o indiretti, anche a seguito confronto con altre CCIAA che gestiscono analoghi e/o diversi volumi di lavoro con risorse inferiori (es: FTE) o proporzionalmente inferiori, anche tenendo conto del trade-off tra qualità del prodotto, errori e costo del controllo.	Report a completamento revisione processi con proposte di reingegnerizzazione e identificazione operazioni/processi per classi di priorità (cogenti, necessari, accessori, superflui). (* 1)	<= 30/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	26/10/2015	Sistema Kronos, Elaborazione ufficio	Controllo di gestione, Area Provveditorato, Area Risorse Finanziarie, GRSQ	Produttività	Mail con allegati report definitivi 23/10/2015, 26/10/2015, 23/10/2015 Prov, 26/10/2015 Ris fin
3	Analisi e revisione processi settore anagrafe economica ai fini dell'efficiamento della struttura con abbassamento costi diretti e/o indiretti, anche a seguito confronto con altre CCIAA che gestiscono analoghi e/o diversi volumi di pratiche con risorse inferiori (es: FTE) o proporzionalmente inferiori, anche tenendo conto del trade-off tra qualità del prodotto, errori e costo del controllo.	Report a completamento revisione processi con proposte di reingegnerizzazione. (*2)	<= 30/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/09/2015	Sistema Kronos, Elaborazione ufficio	Controllo di gestione, Area Anagrafe Economica, GRSQ	Produttività	Mail con allegato report definitivo 30/09/2015
4	Completo popolamento del sistema informativo Pareto con i dati necessari per il benchmarking	Data completamento	<= 31/12/2015	16/09/2014	14/05/2015	Pareto, elaborazione ufficio	Controllo di gestione.	Produttività	14/05/2015 Prot 21897 Ulteriore mail integrativa inviata con Prot 28863 03 07 2015

Accountability - perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
5	Effettuazione monitoraggio periodico relativo ad adempimenti inerenti la trasparenza - sezione del sito "Amministrazione trasparente"	N. report per direzione	>= 3	3	3	Elaborazione ufficio	Controllo di gestione.	Produttività	CDS n. 3 del 29/04/2015 CDS n. 5 del 08/09/2015 CDS n. 8 del
6	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Monitoraggio tempi procedimenti camerali	N report per direzione	>= 3	3	3	Elaborazione ufficio	Controllo di gestione.	Produttività	Mail 25/05/2015 Mail 23/09/2015 Mail 19/01/2016
8	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore	<=1	0	0	Ente certificatore	Controllo di gestione.	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del I Settore

Obiettivi di area raggiunti

(*) Quali elementi di supporto e analisi delle attività ci si avvarrà del sistema Pareto e in particolare degli indicatori B2.1_02; B3.2_03

B2.1_02= N. CIG richiesti nell'anno "x"/ Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal processo B2.1.1 (fornitura beni e servizi) nell'anno "x"

B3.2_03 = N. scritture contabili registrate nell'anno "x"/ Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite dal processo B3.2.1 (gestione contabilità) nell'anno "x"

(**) Quali elementi di supporto e analisi delle attività ci si avvarrà del sistema Pareto e in particolare degli indicatori C1.1_01; C1.1_02; C1.1_03

C1.1_01= N imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese UL) Risorse (esprese in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dai sottoprocessi: C1.1.1 Iscrizione, modifica, cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA
C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio; C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio
C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AIA)

C1.1_02 = Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, AIA nell'anno "n"/N* totale pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n"

C1.1_03= N* totale pratiche Registro Imprese evase nell'anno "x"/ N* risorse (esprese in FTE integrato) assorbite nell'anno "x" dai

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Valorizzazione del capitale umano - Valorizzazione del know-how, del capitale umano ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle Aziende

Messa a regime funzioni della AS post-fusione nonché dei rapporti finanziari, contrattuali e gestionali con CCIAA (Convenzione)

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Controllo e monitoraggio attività della Azienda Speciale a seguito approvazione convenzione ai fini di efficientamento della struttura della AS	N. report di monitoraggio	>= 4	indicatore/obiettivi introdotto nel 2015	4	LegalWorkAct, Provvedimenti Aziende Speciali, elaborazione ufficio	Affari generali	Produttività	Convenzione del 20.01.2015 tra C.C.I.A.A. di Bo e C.T.C. - art. 6 "Reportistica": 1) Report prot. C.T.C. 340 del 03.06.2015 (attività call center); 2) Report semestrale prot. C.T.C. n. 455 del 15.07.2015; 3) Report prot. C.T.C. 607 del 18.09.2015; 4) Report C.T.C. del 04.11.2015.

Semplificare le procedure in essere attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali ed efficienza del sistema

Completamento dematerializzazione dei flussi documentali Palazzo Affari

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
2	Completamento dematerializzazione flussi documentali a Palazzo Affari con adozione del software dedicato e contestuale dematerializzazione dei protocolli cartacei per tutti gli uffici PA, al fine di digitalizzare l'intero archivio corrente camerale.	N uffici con Legalcycle PA /N totale uffici PA	= 100%	50%	63,64%	Elaborazione ufficio	Affari generali	Produttività	Il mancato raggiungimento complessivo dell'obiettivo di cui si tratta non è stato causato dalla volontà dei dipendenti dell'Area ma, esclusivamente, da una causa esterna non prevista e non prevedibile da imputare unicamente ad Infocamere che non ha rispettato gli impegni e non ha abilitato, nel corso del 2015, l'Ente camerale di Bologna al nuovo software relativo alla Gestione Documentale e, quindi, alla dematerializzazione dei flussi documentali. Si veda Verbale di Conferenza d'organizzazione del 03.12.2015 (che si allega).
		Data redazione Ordine di Servizio con definizione delle procedure	<= 31/12/2015	31/12/2014	/	Elaborazione ufficio	Affari generali	Produttività	Il mancato raggiungimento complessivo dell'obiettivo di cui si tratta non è stato causato dalla volontà dei dipendenti dell'Area ma, esclusivamente, da una causa esterna non prevista e non prevedibile da imputare unicamente ad Infocamere che non ha rispettato gli impegni e non ha abilitato, nel corso del 2015, l'Ente camerale di Bologna al nuovo software relativo alla Gestione Documentale e, quindi, alla dematerializzazione dei flussi documentali. Si veda Verbale di Conferenza d'organizzazione del 03.12.2015 (che si allega).

Accountability - perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
3	Puntuale aggiornamento agli organi camerale relativamente al percorso di riforma del sistema camerale e predisposizione degli eventuali atti conseguenti.	N. provvedimenti presentati agli organi; n. report sia agli organi che al SG; n. incontri organizzati	>= 5	indicatore/obiettivi introdotto nel 2015	19	Legalworkact, Elaborazione ufficio	Affari generali	Produttività	1) Incontro Pres. e S.G. C.C.I.A.A. di Fi 22.01.15; 2) Incontro Pres. e S.G. URER RE 22.01.15; 3) Unioncamere Naz. - Comitato Esecutivo Straord. - RM - S.G. 04.02.15; 4) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 1/15; 5) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 3/15; 6) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 5/15; 7) Informativa del Pres. al Consiglio verb. n. 1/15; 8) Incontro del Pres. e S.G. con Pres. Regione E.R. 04.05.15; 9) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 6/15; 10) Incontro tra Unioncamere Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna MI 26.05.15; 11) Assemblea delle Camere di Commercio 22.06.15; 12) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 9/15; 13) Assemblea delle Camere di Commercio 14.07.15; 14) Informativa del Pres. alla Giunta verbale n. 10/15; 15) Informativa del Pres. al Consiglio verb. n. 2/15; 16) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 11/15; 17) Assemblea dei Pres. Unioncamere Naz. - Pres. e S.G. 28.10.15; 18) Informativa del Pres. alla Giunta verb. n. 13/15; 19) Assemblea del Pres. presso Unioncamere Naz. - S.G. 24.11.15.
4	Analisi e aggiornamento costante percorso di quotazione Aereoporto G.Marconi	N. provvedimenti presentati agli organi	>= 3	indicatore/obiettivi introdotto nel 2015	4	Legalworkact	Affari generali	Produttività	1) Delibera di Giunta n. 63 del 31.03.2015; 2) Delibera di Giunta n. 78 del 22.04.2015; 3) Delibera di Giunta n. 85 del 12.05.2015; 4) Delibera di Giunta n. 107 del 16.06.2015;
5	Progetto di razionalizzazione delle partecipazioni camerale conseguente alla finanziaria 2015	N. provvedimenti presentati agli organi / relazione Corte dei Conti	>= 3	indicatore/obiettivi introdotto nel 2015	6	Legalworkact	Affari generali	Produttività	1) Delibera di Giunta n. 2 del 20.01.2015; 2) Delibera di Giunta n. 21 del 17.02.2015; 3) Delibera di Giunta n. 48 del 17.03.2015; 4) Delibera di Giunta n. 64 del 31.03.2015; 5) Trasmissione Piano di Razionalizzazione e suoi allegati alla Corte dei Conti (prot. n. 26172/15); 6) Delibera di Giunta n. 200 del 15.12.2015.
6	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs. 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerale	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<= 1	0	0	Ente certificatore	Affari generali / Legale	Produttività	Report Ente certificatore
8	Pareri legali	N. pareri legali forniti agli Uffici interni (entro 20 giorni lavorativi) / N. totale pareri legali richiesti dagli uffici interni	= 100%	100%	50/50	Elaborazione ufficio	Ufficio Legale	Produttività	I pareri formali sono stati 13 e a questi vanno aggiunte 37 richieste di supporto su questioni di particolare rilievo ("varie").
9	Attività recupero crediti	N. procedure avviate per il recupero / N. totale crediti da recuperare	= 100%	100%	70/70	Elaborazione ufficio	Ufficio Legale	Produttività	
10	Analisi del contenzioso giudiziale	N. atti sottoposti a studio e valutazione della strategia difensiva, nonché conseguente eventuale predisposizione degli atti di difesa / N. totale atti notificati	= 100%	100%	14/14	Elaborazione ufficio	Ufficio Legale	Produttività	Un procedimento penale è stato assegnato a legale esterno, con predisposizione da parte dell'Ufficio Legale di apposita relazione e documentazione.

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del I Settore

Obiettivi di area raggiunti al **95,96%**
 il mancato pieno raggiungimento dell'obiettivo relativo alla dematerializzazione dei flussi documentali (grado di raggiungimento 63,64%) essendo imputabile a cause esogene come esposto nelle Conferenze di Organizzazione del 05/02/2016 3/12/2015, si valuta impatti esclusivamente a livello dirigenziale

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Semplificare le procedure in essere attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali ed efficienza del sistema informatico in coerenza con il fabbisogno della struttura camerale

Efficienza del sistema informatico in coerenza con il fabbisogno della struttura camerale

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Adeguamento postazioni di lavoro al nuovo Sistema Operativo Windows 7 o succ. a seguito cessazione aggiornamenti di sicurezza Microsoft su Windows XP	N. postazioni con Windows 7 o succ/N. totale postazioni	>= 75%	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	84,00%	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	
2	Test relativo ad affidabilità esecuzione software Infocamere su Sistema Operativo Windows 8.1 pro	N. postazioni	>= 2	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	3	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	
3	Redazione progetto/piano di ricollocazione attrezzature informatiche nell'eventualità di trasferimento degli uffici di Palazzo Affari	data redazione piano	<= 31/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	29/01/2015	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	allegata relazione inviata con mail 04.01.2016
4	Garantire la tempestività degli interventi hw e sw sulle due sedi camerali di Bologna in caso di assenza del collega anche mediante trasferimenti di sede.	Numero di giornate con presa di servizio in sede diversa da quella di ordinaria assegnazione nell'arco dell'anno	=5	5	7	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	
5	Progettazione, adeguamento hardware e migrazione server di dominio su nuova piattaforma Windows server 2012 R2	data presentazione progetto	<= 31/12/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/11/2015	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	allegata relazione inviata con mail 04.01.2016

Completamento dematerializzazione dei flussi documentali

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
6	Installazione suite Office 2013 per adeguamento formati a normativa vigente su conservazione a norma	N. postazioni	>= 50	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	59	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	

Accountability - perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull' area	N.C sull' area rilevate da ente certificatore	<= 1	0	0	Ente certificatore	Servizi Informatici	Produttività	Report Ente certificatore
9	% giorni funzionalità dei server camerali nell'arco dell'anno	N. giorni di funzionalità/365	>= 98%	99,73%	365/365	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	
10	Neutralizzare gli attacchi virali ai server camerali	N attacchi virali sul server non bloccati dall'antivirus	<= 1	0	0	elaborazione ufficio	Servizi Informatici	Produttività	

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del I Settore

Obiettivi di area raggiunti

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Valorizzazione del capitale umano - Valorizzazione del know-how, del capitale umano ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle Aziende Speciali. Aumentare l'efficienza della struttura

Aumento efficienza processi camerali a seguito analisi costi standard. Reingegnerizzazione processi (valenza pluriennale)

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Analisi e revisione processi area risorse finanziarie ai fini dell'efficientamento della struttura con abbassamento costi diretti e/o indiretti, anche a seguito confronto con altre CCIAA che gestiscono analoghi e/o diversi volumi di lavoro con risorse inferiori (es: FTE) o proporzionalmente inferiori, anche tenendo conto del trade-off tra qualità del prodotto, errori e costo del controllo.	Mappatura dei processi con evidenziazione critica' e opportunità	<= 31/10/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	22/09/2015	Sistema Kronos, Elaborazione ufficio	Risorse finanziarie, Controllo di gestione, GRSQ	Produttività	Allegata mappa processi inviata con mail in data 22.09.2015
		Predisposizione analisi con evidenziazione delle tipologie di controllo e la loro coerenza e le proposte di modifica alle attuali procedure dell'Area per un terzo dei processi mappati, con riferimento ai	<= 31/12/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	23/10/2015	Oracle; Smartview; Pareto (ind EC 15,1)	Risorse finanziarie, Controllo di gestione, GRSQ	Produttività	Allegato report inviato con mail in data 23.10.2015

Semplificare le procedure in essere attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali ed efficienza dell'area informatico in coerenza con il fabbisogno della struttura camerale

Dematerializzazione dei flussi documentali

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
2	Gestione fatturazione società in-house tramite procedura XAC	Data di avvio delle liquidazioni di spesa a fronte di fatture in house su XAC	<= 31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	17/03/2015	XAC, Oracle Applications	Risorse finanziarie - Provveditorato - tutti gli uffici camerali	Produttività	Allegato successivamente e report relativo ad atti di liquidazione inviato con mail in data 19.05.2015
3	Gestione fatturazione mediatori tramite procedura XAC	Data di avvio delle liquidazioni di spesa a fronte di fatture mediatori su XAC	<= 30/09/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	15/04/2015	XAC, Oracle Applications	Risorse finanziarie - Ufficio Mediazione	Produttività	Allegato successivamente e report relativo ad atti di liquidazione inviato con mail in data 19.05.2015

Accountability - Perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
4	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,20%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
5	Analisi situazione finanziaria e patrimoniale	Elaborazione report sulla sostenibilità finanziaria e patrimoniale	2	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	2	Elaborazione ufficio	Risorse finanziarie	Produttività	Allegato report
6	Garantire la corretta e tempestiva regolarizzazione degli introiti camerali	Elaborazione report sulle modalità di gestione incassi da conto corrente postale da parte degli uffici camerali	<= 31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	03/12/2015	Elaborazione ufficio	Risorse finanziarie	Produttività	Allegato report inviato con mail 03.12.2015 (mail Dal Bono a Baraldi)
7	Controlli delle posizioni non in regola con il versamento del diritto annuale	Effettuazione dei controlli e trasmissione ad Equitalia del ruolo relativo ad atti emessi nel 2011 e nel 2012	<= 30/06/2015	27/06/2014	Ruolo atti 2011 trasmesso 08/05/2015 - Ruolo atti 2012 trasmesso 26/06/2015	Disar, elaborazione ufficio	Risorse finanziarie	Produttività	
		Emissione atti sazionatori relativi agli anni 2011 e 2012	<= 31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	28/12/2015	Disar, elaborazione ufficio	Risorse finanziarie	Produttività	
8	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<= 1	0	0	Ente certificatore	Risorse finanziarie	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del II Settore

Obiettivi di area raggiunti

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Valorizzazione del capitale umano, del know how ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle aziende speciali

Valorizzazione del capitale umano

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Mantenimento e aggiornamento schede per il personale	N. schede A B C aggiornate e pubblicate su Intranet/N. schede A B C da aggiornare	=100%	100%	6/6	Elaborazione ufficio/Log Intranet	Personale	Produttività	inviato a controllo di gestione il 23.12.2015
2	Creazione documento di FAQ di spiegazione del funzionamento dei cartellini e del programma delle presenze	Documento pubblicato sulla intranet	=100%	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	Documento prodotto e pubblicato 22/12/2015	Elaborazione ufficio/Log Intranet	Personale	Produttività	pubblicato il 22/12/2015 (vedi log intranet)

Semplificazione - Semplificare e rendere più efficienti le procedure attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali

Dematerializzazione delle attività e degli archivi del personale

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
3	Prosecuzione della dematerializzazione dei documenti in uso presso l'Area Personale	N. documenti di provenienza interna dematerializzati/ Totale documenti di provenienza interna	>= 95%	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	97,36%	Legalcycle/Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	

Outsourcing trattamenti economici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
4	Implementazione dell'outsourcing con Infocamere	produzione report periodici relativi a criticità emerse nell'outsourcing - comprensivi anche di chiusura 2014, CU, mod. 770 e conto annuale	<='-1 report periodo settembre 2014-marzo 2015 <= 30/4/2015; - 1 report aprile 2015-agosto 2015 <= 30/9/2015; -1 report settembre 2015-	100%	3/3	Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	1° report (30/4/2015) mail 19.05.2015; 2° report (30/9/2015) mail 30.09.2015; 3° report (30/12/2015) mail 30.12.2015.

Aggiornamento Programma oro

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
5	Inserimento informazioni relative al personale su database in excel per la formazione dello stato matricolare in sostituzione del programma ORO	Creazione scheletro database	=100%	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	100%	Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	
		N. Dipendenti inseriti (N nuove posizioni)	>=10	100%	11	Data base in excel, Elaborazione ufficio		Produttività	

Accountability - perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
6	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>=95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitraggio ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Comunicazione in forma digitale e ricalcolo somme maturate al 31.12.2014 per trattamento fine servizio	N.comunicazioni in forma digitale e ricalcolo somme maturate al 31.12.2014 per trattamento fine servizio effettuate entro il 30/06/2015/ N.dipendenti in servizio al 31/05/2015 che hanno maturato un tfr a carico della Camera al 31/12/2014	=100%	100%	173/173	Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	(*) di cui una comunicazione cartacea in quanto diretta ad un dipendente che non ha mail
8	Prosecuzione obiettivo 2014 quote indennità di anzianità personale in mobilità nel sistema camerale e successivi adempimenti	N. provvedimenti di chiusura quote trasmessi/ricevuti da altre CCIAA	>=7	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	8	LegalWorkAct	Personale	Produttività	
9	Studio per predisposizione nuovo CCDI per il triennio 2016-2018	Data predisposizione proposta dell'ufficio	<=31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	23/12/2015	Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	inviato a controllo di gestione il 23/12/2015
10	Revisione gettoni di presenza (*)	Data predisposizione report e proposta ufficio	<=30/06/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	26/06/2015	Elaborazione ufficio	Personale	Produttività	inviato a controllo di gestione il 26.06.2015
11	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull' <u>area</u>	N.C sull' <u>area</u> rilevate da ente certificatore <=1	<=1	0	0	Ente certificatore	Personale	Produttività	Report Ente Certificatore
12	Riorganizzazione fase finale passaggio dati tra Ufficio Stipendi e Quiescenza e Ufficio Contabilità (**)	Data predisposizione report e proposta ufficio	<=31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/12/2015	Elaborazione ufficio	Personale	Monitoraggio ente	inviato a controllo di gestione il 30/12/2015

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del II Settore

Obiettivi di area raggiunti

(*) avvalendosi del supporto uffici camerale interessati

(**) in collaborazione con Area Risorse Finanziarie

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Gestione e organizzativa ed ottimizzazione della gestione immobiliare dell'ente

Valorizzazione del patrimonio immobiliare camerale

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Completamento lavori di bonifica garage Palazzo Affari	Data completamento lavori bonifica garage	<= 30/06/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	02/03/2015	Ordine di servizio/Legalworkact/Elaborazione ufficio	Provveditorato	Produttività	riconsegna garage bonificato da ASL con nota prot. ASL 19568 del 02/03/2015
2	Presentazione piano agli organi camerale di ricollocazione uffici Palazzo Mercanzia area S.Stefano	Data di presentazione piano agli organi camerale	<= 30/06/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	16/06/2015	Ordine di servizio/Legalworkact/Elaborazione ufficio	Provveditorato	Produttività	delibera n. 113 del 16/06/2015
3	Presentazione piano agli organi camerale relativo al percorso di possibile ricollocazione degli uffici di Palazzo Affari	Data di presentazione piano agli organi camerale	<= 30/07/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	07/07/2015	Ordine di servizio/Legalworkact/Elaborazione ufficio	Provveditorato	Produttività	delibera n. 56 del 17/03/2015 e n. 137 del 07/07/2015
4	Ottenimento perizie relative a immobili via Zoccoli e sede Imola	Data ottenimento perizie	<= 30/07/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	31/07/2015	Ordine di servizio/Legalworkact/Elaborazione ufficio/Legacycycle	Provveditorato	Produttività	prot. Emissione perizie di TecnoServiceCamerale T2/21277/GB/16/A001 data 07/2015 - prot.arrivo CCIAA 32746 del 31/07/2015 <u>Per conseguimento obiettivo vedi verbale conf. Org. II quadr. 2015.></u> <u>CdG: indicato in prospetto Target 30 anziché 31 per mero errore materiale. Le deadline sono sempre fine mese</u>
5	Presentazione formale domanda di parere preventivo ai VV.FF. per conseguimento certificato antincendio PM	Data di presentazione della domanda ai VV.FF	<= 30/04/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/04/2015	Legalcycle/Elaborazione ufficio	Provveditorato	Produttività	prot.19435 del 30/04/2015
6	Avvio quota parte lavori per conseguimento certificato antincendio PM (impiantistica)	Data avvio interventi	<= 30/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	12/10/2015	Ordine di servizio/Legalworkact/Elaborazione ufficio	Provveditorato	Produttività	DET.DIR.II settore n. 745 del 12/10/2015

Valorizzazione del capitale umano, del know-how ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle aziende speciali. Aumentare l'efficienza della struttura

Aumento efficienza processi camerale a seguito analisi costi standard. Reingegnerizzazione processi (valenza pluriennale)

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Analisi e revisione processi area provveditorato/risorse finanziarie ai fini dell' efficientamento della struttura con abbassamento costi diretti e/o indiretti, anche a seguito confronto con altre CCIAA che gestiscono analoghi e/o diversi volumi di lavoro con risorse inferiori (es: FTE) o proporzionalmente inferiori, anche tenendo conto del trade-off tra qualità del prodotto, errori e costo del controllo.	Report a completamento revisione processi con proposte di reingegnerizzazione e identificazione operazioni/processi per classi di priorità (cogenti, necessari, accessori, superflui). (* 1)	<= 30/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	22/10/2015	Sistema Kronos, Elaborazione ufficio	Provveditorato, Staff Controllo di Gestione, GRSQ	Produttività	22/10/2015 consegna report a CDG

Accountability - Perseguire la massima trasparenza**Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi**Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
9	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<= 1	0	0	Ente certificatore	Provveditorato	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del II Settore

Obiettivi di area raggiunti

(*1) Quali elementi di supporto e analisi delle attività ci si avvarrà del sistema Pareto e in particolare dell'indicatore **B2.1_02**

Missione 012 - "Regolazione dei mercati"

Registro Imprese - Mantenere lo standard qualitativo e gli importanti livelli di qualità erogata e percepita dei servizi

Migliorare la percentuale di pratiche evase rispetto alla percentuale media di pratiche evase a livello nazionale

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Migliorare la % media di pratiche evase, rispetto alla % media di pratiche evase a livello nazionale; oppure media pratiche evase > = 90%	% Media Pratiche Evase BO / % Media Pratiche Evase (Dato nazionale); oppure Bo >= 90%	CCIAA BO >= media nazionale (>= 1); Bo >= 90%	1,05 (BO95,12%, dato Naz. 90,47%)	BO 96,325%, dato Naz. 91,592%	"cruscotto infocamere" (*1)	Anagrafe economica	Produttività	
2	Indice di soddisfazione (IS) sul gradimento tempi di evasione delle pratiche dalla data di protocollazione alla data di evasione Registro Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli	IS	>=82%	93,65%	95,24%	Elaborazione ufficio (NB: ufficio statistica CCIAA)	Anagrafe economica	Produttività	Report Customer prodotto da Ufficio Statistica CCIAA
3	Tempestività on line dei bilanci	Bilanci disponibili al 31.10.2015	>=12000	16.516	18.254	Atticheck e Scriba	Anagrafe economica	Produttività	

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Valorizzazione del capitale umano, del know-how ed orientamento alla performance della struttura camerale e delle aziende speciali. Aumentare l'efficienza della struttura

Aumento efficienza processi camerali a seguito analisi costi standard. Reingegnerizzazione processi (valenza pluriennale)

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
4	Analisi e revisione processi settore anagrafe economica ai fini dell' efficientamento della struttura con abbassamento costi diretti e/o indiretti, anche a seguito confronto con altre CCIAA che gestiscono analoghi e/o diversi volumi di pratiche con risorse inferiori (es: FTE) o proporzionalmente inferiori, anche tenendo conto del trade-off tra qualità del prodotto, errori e costo del controllo.	Report a completamento revisione processi con proposte di reingegnerizzazione (*2)	<= 30/10/2015	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	30/09/2015	Sistema Kronos, Elaborazione ufficio	Anagrafe economica, Staff Controllo di Gestione, GRSQ	Produttività	n. 6 incontri : 29/01/2015-05/02/2015-12/03/2015-5/5/2015-28 e 29/5/2015 Report finale del 28/09/2015 inviato all'Ufficio Controllo di Gestione con e-mail del 30/09/2015
5	Diminuzione degli oneri di Personale dell'area (*3)	Oneri del personale 2015 (lettera B 6 conto ec.) per Cdc Hc01 ; Oneri del personale 2014 (lettera B 6 conto ec.) per Cdc Hc01	dato consuntivo 2015 < dato consuntivo 2014	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	HC01 2014 2.101.888,81 HC01 2015 1.997.239,90	Oracle; Smartview; Pareto (ind EC 15,1)	Anagrafe economica	Produttività	

Accountability - Perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
6	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggi periodici per la parte di competenza dell' Area nel caso di variazioni	N file inseriti/N variazioni intervenute per la parte di competenza dell'Area	>=95%	100,00%	11/11	Elaborazione ufficio	Anagrafe economica	Produttività	

Semplificazione - Semplificare e rendere più efficienti le procedure in essere attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali

Dematerializzazione dei flussi documentali

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Incrementare l'utilizzo del sistema di gestione delle notifiche via PEC tramite gestionale Scriba con provvedimenti finali firmati digitalmente (rifiuti/non accoglimenti/archiviazioni)	N notifiche inviate con sistema via PEC- Scriba/N totale notifiche inviate	>=80%	84,72%	270/270	Elaborazione ufficio	Anagrafe economica	Produttività	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Monitoraggio quadrimestrale tempi procedurali (procedimenti di cui all'Ordine di Servizio n. 15 del 29/10/2013 e s.m.i.) e rispetto/miglioramento degli standard per il 95% dei procedimenti dell'area .	Monitoraggio quadrimestrale tempi medi procedurali (*4). N.procedimenti in linea o migliori di standard/N.procedimenti totali dell'area	>=95%	100%	18/18	vedi allegato	vedi allegato	Produttività	(VEDI ALLEGATO) Con Delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 821 del 1 luglio 2015, contenente nuove disposizioni per l'iscrizione nell'Elenco Nazionale di tecnici ed esperti degli oli di oliva vergini ed extravergini, è stato disposto che l'istruttoria delle domande per l'iscrizione nell'Elenco verrà svolta dal Servizio Sviluppo delle produzioni vegetali della Regione Emilia Romagna e pertanto le suddette domande di iscrizione dovranno essere inoltrate a tale servizio Report tempi procedimenti
9	Indice di soddisfazione (IS) sul gradimento servizi di informazione forniti dal Registro Imprese	IS	>=85%	96,83%	98,18%	Elaborazione ufficio (NB: ufficio statistica CCIAA)	Anagrafe economica	Produttività	Report Customer prodotto da Ufficio Statistica CCIAA
10	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area (*5)	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<=1	0	0	Ente certificatore	Anagrafe economica	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del III Settore

Obiettivi di area raggiunti

(*1) La misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo viene effettuata al netto di eventi di natura straordinaria (ad es. direttiva servizi/PEC) per uniformità con il dato nazionale e/o processi esterni (es. Atticheck)

(*2) Quali elementi di supporto e analisi delle attività ci si avvarrà del sistema Pareto e in particolare degli indicatori C1.1_01; C1.1_02; C1.1_03

C1.1_01= N imprese attive al 31/12 dell'anno "n" (comprese UL)/ Risorse (espresse in FTE integrato) assorbite nell'anno "n" dai sottoprocessi: C1.1.1 Iscrizione, modifica, cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AIA C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio; C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AIA)

C1.1_02 = Costi assorbiti dal sottoprocesso C1.1.1 di gestione pratiche telematiche (iscrizioni, modifiche e cancellazioni) del RI, REA, AIA nell'anno "n"/N° totale pratiche Registro Imprese evase nell'anno "n"

(*3) Neutralizzando oneri/costi relativi a eventuale rientro di personale da maternità/comando/aspettativa, in quanto non controllabili a livello dirigenziale

(*4) Per le tipologie di procedimento -iscrizione e deposito Registro Imprese-Accoglimento denunce R.E.A., si faccia riferimento ai tempi medi

(*5) Gestito come da Sistema Qualità

NOTE DI PRECISAZIONE	
NOTA 1: obiettivo % media pratiche evase/percentuale media pratiche evase (dato nazionale)	<p>MODALITA' DI RILEVAZIONE DEI DATI: Per contemperare l'esigenza di omogeneità della base del campione oggetto della rilevazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo con i dati nazionali, la misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo viene effettuato al netto di eventi di natura "straordinaria" (direttiva servizi/PEC) attraverso l'utilizzo di sistemi di misurazione statistici di Infocamere (Cruscotto e/o Priamo), tenendo conto anche di eventuali disallineamenti degli strumenti statistici a disposizione dell'ufficio con possibilità di introdurre correttivi in sede di analisi scremando dati di bassa incidenza che potrebbero inficiare il confronto statistico.</p> <p>gennaio:% pratiche evase nel mese 88,3% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 86,6%</p> <p>febbraio:% pratiche evase nel mese 97% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 89,9%</p> <p>marzo:% pratiche evase nel mese 98,1% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 91,6%</p> <p>aprile:% pratiche evase nel mese 97,9% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 91,3%</p> <p>maggio:% pratiche evase nel mese 97,7% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 92,6%</p> <p>giugno:% pratiche evase nel mese 97,3% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 92,1%</p> <p>luglio:% pratiche evase nel mese 95,3% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 92,0%</p> <p>agosto:% pratiche evase nel mese 95,9% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 91,3%</p> <p>settembre:% pratiche evase nel mese 98,3% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 94,8%</p> <p>ottobre:% pratiche evase nel mese 98,1% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 94,3%</p> <p>novembre:% pratiche evase nel mese 97,4% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 93,5%</p> <p>dicembre:% pratiche evase nel mese 94,6% / pratiche evase nel mese (dato nazionale) 89,1%</p> <p>MEDIA TERZO QUADRIMESTRE: % media pratiche evase = 96,325 / % media pratiche evase (dato nazionale) = 91,592</p>

Missione 012 - "Regolazione dei mercati"

Regolamentazione del mercato. Valorizzazione della proprietà intellettuale e sviluppo delle attività metrico-ispettive e di regolamentazione del mercato

Miglioramento efficienza servizi di regolamentazione del mercato (sanzioni, contratti tipo, clausole vessatorie), protesti e metrico ispettivi

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Efficacia realizzazione servizi metrologici	% richieste evase relative a verifiche strumenti per carburanti scaduti al 31.12.2014 rispetto a quelle da evadere al 1.1.2015 (n. 878 - salvo verifiche effettuate da laboratori o sostituzione/cessazione utilizzo strumenti)	100%	1343	100%	Elaborazione ufficio	Metrico Tutela mercato e ambiente.	Tipologia	
2	Tempestività attività amministrativa	% di istanze evase, pervenute nel 2015, relative a carte tachigrafiche e registro concessionari marchi metalli preziosi	>= 97%	98%	99,93%	Elaborazione ufficio	Metrico Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
3	Tempestività di data entry	N. inserimenti strumenti in banca dati Eureka	>= 3000	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	4654	Elaborazione ufficio	Metrico Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
4	Efficacia realizzazione servizi ispettivi	N. ispezioni, N. analisi documentali e di laboratorio	>= 80	85	84	Elaborazione ufficio	Ispettivo Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
5	Contenimento tempi procedurali	% evasione procedimenti inerenti ai verbali di accertamento R.I REA e A.I.A. pervenuti al 31/12/2014	>= 97%	99,70%	99%	Elaborazione ufficio	Regolamentazione mercato Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
6	Tempestività attività amministrativa	Tempo medio (in gg) decorrente tra data istanza di cancellazione e data esecuzione determina cancellazione protesti (al netto delle sospensioni)	< 24 gg. (di calendario)	6	5	Elaborazione ufficio	Protesti Tutela mercato e ambiente.	Produttività	

Sviluppo efficienza dei servizi di gestione ambientale

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
7	Tempestività attività amministrativa	tempo medio evasione istanze relative a: registri AEE, Produttori di pile e accumulatori, F-Gas	<= 5 gg.	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	0,6	Elaborazione ufficio	Gestori ambientali Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
		Tempi medi (in gg) di evasione istanze di iscrizione ordinaria Albo Gestori Ambientali	<= 50 gg. (60 gg. di legge)	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	23,2	Elaborazione ufficio	Gestori ambientali Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
		Tempi medi (in gg) di evasione istanze di iscrizione semplificata Albo Gestori Ambientali	<= 25 gg. (30 gg. di legge)	indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	16,7	Elaborazione ufficio	Gestori ambientali Tutela mercato e ambiente.	Produttività	

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"

Accountability - Perseguire la massima trasparenza

Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio ente)	Monitoraggio Ente	

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
9	Tempestività attività amministrativa	N. comunicazioni alle imprese per ritiro attestati titoli proprietà industriale / n. attestati resi disponibili dal Mise al 15/12/2015	=100%	100%	2451/2451		Marchi e Brevetti Tutela mercato e ambiente.	Produttività	
10	Monitoraggio quadrimestrale tempi procedurali (procedimenti di cui all'Ordine di Servizio n. 15 del 29/10/2013 e s.m.i.) e rispetto/miglioramento degli standard per il 95% dei procedimenti dell'area	Monitoraggio quadrimestrale tempi medi procedurali. N.procedimenti in linea o migliori di standard/N.procedimenti totali dell'area	>= 95%	100%	36/36	Elaborazione ufficio	Tutela del mercato e ambiente.	Produttività	Report tempi procedurali
11	Grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti dall'area	Valutazione Media servizi Metrico, Ispettivo, Brevetti, Protesti, Ambientali	>= 4 (scala customer 1-5, con 5 valore positivo massimo)	4,20	4,3	Elaborazione ufficio (NB ufficio statistica CCIAA)	Tutela del mercato e ambiente.	Produttività	Report Customer prodotto da Ufficio Statistica CCIAA
12	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<=1	0	0,00	Ente certificatore	Tutela del mercato e ambiente.	Produttività	Report Ente Certificatore

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del IV Settore

Obiettivi di area raggiunti

Missione 011 - "Competitività e sviluppo delle imprese"**Marketing territoriale - Valorizzazione del territorio, delle infrastrutture e dei prodotti di qualità del territorio****Sviluppo marketing territoriale e sostegno economia locale, in eventuale collaborazione con altre strutture del territorio (Bologna Welcome, Fico), anche in funzione dell'EXPO 2015**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Risultato 2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
1	Fondi europei o di altre istituzioni ai fini di valorizzazione territoriale: avvio partnership	N.di partnership attivate	>=2	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	10	Elaborazione ufficio, LegalWorkAct	Promozione	Produttività	4/5/2015:prot. 19672 firmata lettera di intenti per la partecipazione in smartnexus con la città di Berlino in collaborazione con il comune di Bologna per il progetto europeo presentato nell'ambito di horizon 2020 21/7/2015:firmato accordo con il comune di Bologna per l'adesione alla realizzazione del progetto "Incredibol" - l'innovazione creativa di Bologna, come da delibera di Giunta n. 111 del 16/6/2015. Entro la data del 21/12/2015 ricevute 8 lettere ufficiali di partnership per il progetto su apprendistato da presentare sul bando Erasmus+ (6 del territorio bolognese e, 1 Spagna, 1 Germania) - mail Benassai del 15/01/2016
2	Presentazione progetto a valere su bandi della Commissione Europea o di altre istituzioni per l'assegnazione di contributi a favore della Camera	Data presentazione progetto agli organi camerali	<= 31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	17/11/2015	Elaborazione ufficio, LegalWorkAct	Promozione	Produttività	Delibera di Giunta n. 178 del 17/11/2015 approvato progetto da presentare su bando europeo Erasmus+ - sostegno alle PMI impegnate in attività di apprendistato (scad.bando 15/01/2016, domanda spedita ufficialmente il 12/01/2016). Nell'anno 2015 è stato anche realizzato il progetto di incoming turismo USA, con focus su itinerari enogastronomici, che era stato approvato dalla Giunta a settembre 2014, con presentazione a valere sul bando regionale straordinario per Expo e ottenimento contributo regionale per € 21.840 - iniziativa rendicontata in data 15/12/2015

Ricerca e innovazione - Sostegno a innovazione e ricerca - Sviluppo innovativo delle imprese**Individuazione misure di sostegno per l'innovazione e la ricerca in tutti i settori economici**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
3	Individuazione bandi europei e nazionali per sostegno ai processi di ricerca e innovazione delle imprese: profilazione imprese e attivazione servizio di alert su bandi di interesse in base ai profili	Data attivazione servizio di alert	<= 30/06/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	15/06/2015	Elaborazione ufficio	Promozione	Produttività	Publicata informativa su www.bo.camcom.gov.it per adesione imprese (al 31/12/2015 ricevuti 7 profili, cui è stata data risposta)

Internazionalizzazione Accrescere la competenza/conoscenza delle imprese sui mercati esteri con maggiori opportunità**Iniziative condivise per l'internazionalizzazione delle imprese**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
4	Partecipazione, ed eventuale condivisione costi, con riferimento a iniziative promozionali in tema di internazionalizzazione promosse dal sistema camerale e/o dalla Regione	N. iniziative cui la Camera partecipa	>= 2	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	7	Elaborazione ufficio	Promozione Estera	Produttività	Delibera di Giunta n. 11 del 20/12/2015 Sono state indicate le 7 iniziative cui la Camera ha partecipato (Deliziando, Simpler, America latina, EVBN, WEBINAR, Destinazione Vietnam II, Abitare e costruire Paesi del Golfo), mentre sono 34 le iniziative del sistema camerale promosse dalla Camera

Missione 012 - "Regolazione dei mercati"**Incentivare gli strumenti di giustizia alternativa**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
5	Sviluppo mediazione on line. N° istanze on line anno 2015>=N° istanze on line 2014 (si intendono anche le istanze presentate a mezzo PEC, e-mail e fax)	N anno 2015>=N anno 2014 (198)	N 2015 >=N anno 2014 (198)	Indicatore/obiettivo modificato nel 2015	398 >=198	Elaborazione ufficio	Conciliazione e Arbitrato	Produttività	Nell'anno 2015 ricevute complessivamente 646 istanze di mediazione, rispetto alle 593 del 2014
6	Sviluppo del ruolo di "authority locale" (1)	N. totale istanze pervenute al 30/11/2015 in relazione alle quali viene fissato e inviata comunicazione alle parti primo incontro entro 20 gg / N. totale istanze di mediazione pervenute al 30/11/2015	= 100%	Indicatore/obiettivo modificato nel 2015	581/581	Elaborazione ufficio	Conciliazione e Arbitrato	Produttività	
7	Sviluppo del ruolo di "authority locale" (2)	% verbali consegnati agli arbitri e alle parti presenti nella stessa giornata dell'udienza arbitrale	>= 90%	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	100%	Elaborazione ufficio	Conciliazione e Arbitrato	Produttività	

Missione 032 - "Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche"**Accountability - Perseguire la massima trasparenza****Garantire la massima trasparenza - Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D.lgs 33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici**

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
8	Puntuale pubblicazione delle informazioni previste dal D. Lgs .33/2013 e mantenimento tempestività pubblicazione a seguito monitoraggio periodici. Popolamento di tutte aree della sezione del sito previste dal D.lgs 33/2013: "Amministrazione Trasparente"	N sezioni popolate/N totale sezioni amministrazione trasparente	>= 95%	98,18%	96,30%	Elaborazione ufficio (monitoraggio Ente)	tutti i servizi camerali (monitoraggio)	Monitoraggio Ente	

Semplificazione - Semplificare e rendere più efficienti le procedure attraverso la dematerializzazione dei flussi documentali

Dematerializzazione dei flussi documentali

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
9	Favorire il processo di semplificazione amministrativa con riferimento all'estensione ed al consolidamento del ricorso alla procedura telematica per la richiesta dei certificati di origine delle merci	N. richieste on line 2015	N.2015>=N.2014	3376	4400>=3376	Elaborazione ufficio	Promozione Estera	Produttività	
10	Messa a regime del sistema di pagamento elettronico dei certificati di origine e visti per l'estero e delle nuove modalità di consegna	Realizzazione evento di presentazione del sistema di richiesta e pagamento on line della certificazione per l'estero	<= 31/03/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	18/03/2015	Elaborazione ufficio	Promozione Estera	Produttività	A seguito dell'evento di presentazione il numero di imprese che hanno chiesto l'abilitazione sul sistema telematico è cresciuto del 51% (da 140 imprese abilitate al 17/3/2015 a 212 imprese abilitate al 31/12/2015) - Avviso sito Web - News sul sito in data 18/03/2015

Qualità dei Servizi

Migliorare/mantenere la qualità dei servizi/procedimenti/processi dell'area - certificazione di qualità

N	Obiettivi Operativi	Indicatore	Target 2015	Risultato 2014	Dato al 31/12/2015	Fonte	Servizi interni coinvolti	Tipologia	Note
11	Mappatura dell'offerta formativa e di assistenza per lo start up d'impresa presente sul territorio, al fine di integrare le attività di orientamento dello Sportello Genesi	Data conclusione prima mappatura provinciale	<= 30/06/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	09/06/2015	Elaborazione ufficio	Promozione	Produttività	Censite 40 strutture operanti nel territorio metropolitano bolognese - Inviato Schema mappatura con mail del 09/06/2015
12	Monitoraggio quadrimestrale tempi procedurali (procedimenti di cui all'Ordine di Servizio n. 15 del 29/10/2013 e s.m.i.) e rispetto/miglioramento degli standard per il 95% dei procedimenti dell'area	Monitoraggio quadrimestrale tempi medi procedurali. N.procedimenti in linea o migliori di standard/N.procedimenti totali dell'area	>= 95%	100,00%	10/10	Elaborazione ufficio	tutti gli uffici	Produttività	Report tempi procedimenti
13	Raggiungere un livello di Indice Soddisfazione medio >=85% per l'intera area a seguito di usuale indagine di Customer Satisfaction (con esclusione valutazione mediatori)	IS Media dell'area	>= 85%	97,00%	99%	Elaborazione ufficio (NB ufficio statistica CCIAA)	tutti gli uffici	Produttività	Report Customer prodotto da Ufficio Statistica CCIAA
14	Mantenimento certificazione di qualità con rilevazione di N.C <=1 da parte dell'ente certificatore sull'area	N.C sull'area rilevate da ente certificatore <=1	<= 1	0	0	Ente certificatore	Promozione	Produttività	Report Ente Certificatore
15	Predisposizione format "Presentazione dei servizi camerati e del contesto economico locale" in lingua inglese	realizzazione format	<= 31/12/2015	Indicatore/obiettivo introdotto nel 2015	01/12/2015	Elaborazione ufficio	Promozione, Area Comunicazione e Statistica	Produttività	La presentazione si compone di 20 slides in formato Power Point - inviata con mail di Benassai a lannacone in data 01.12.2015

Data

Il Capo Area

Il Dirigente del IV Settore

Obiettivi di area raggiunti