



Allegato A) alla delibera n. 19 del verbale di Giunta del 24.1.2011

AREA AMMINISTRATIVA
AREA SVILUPPO ECONOMICO

Segretario Generale
Dott.ssa Paola Morigi

1) Implementazione del nuovo sistema di erogazione dei fondi volti a favorire l'accesso al credito delle imprese ravennati attraverso l'intermediazione dei Confidi

Punteggio da 0 a 100

Indicatori

1. Stato di avanzamento della procedura di selezione degli organismi e di assegnazione fondi.
2. Percentuale di utilizzo fondi rispetto a quelli stanziati.
3. Numero di imprese ravennati finanziate nel 2011.

Target (annuale)

Indicatore 1: assegnazione fondi entro giugno 2011
Indicatore 2: 80%

2) Dematerializzazione e progetti innovativi: dematerializzazione dei flussi documentali

Punteggio: da 0 a 100

Indicatori

1. Variazione delle spese postali
2. Variazione della spesa per la stampa (carta e materiale di consumo dei dispositivi di stampa) dei documenti, relazioni e di ogni altra pubblicazione prevista da leggi e regolamenti

3) Performance, trasparenza e controllo di gestione: attivare un processo di miglioramento continuo delle performance e favorire forme di controllo diffuso del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità nell'attività dell'Ente.

Punteggio: da 0 a 100

Indicatori

1. numero di pubblicazioni nella sezione trasparenza del sito istituzionale e numero di contatti

ricevuti da utenti internet.

4) *Conseguimento di alta percentuale degli obiettivi di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità*

Punteggio: da 0 a 100

Indicatori

- verifica dell'andamento degli obiettivi degli uffici – Target: raggiungimento obiettivi

5) *Definizione delle procedure e della struttura documentale necessarie a soddisfare i requisiti delle norme di riferimento per il perseguimento della registrazione Emas.*

Punteggio da 0 a 100

Indicatori

- percorso formativo per i dipendenti

- contatti con i consulenti

- esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso



Camera di Commercio
Ravenna

AREA REGOLAZIONE DEL MERCATO-REGISTRO IMPRESE
Vice Segretario Generale Vicario – Conservatore Registro delle Imprese

Dott.ssa M.Cristina Venturelli

1)Conseguimento della Certificazione di qualità secondo la normativa europea ISO 9001:2008 per le singole attività certificate all'interno del Servizio Registro delle Imprese, Servizio Regolazione del Mercato. Consolidamento dei livelli quali-quantitativi individuati nel Sistema di Qualità per tutti gli Uffici dell'Area di riferimento, nell'ottica di rispettare:

- la qualità complessiva del servizio***
- i tempi di erogazione dei servizi alla clientela***
- la tempistica di evasione delle pratiche e di conclusione delle procedure***

Punteggio da 0 a 100

Indicatori

- Report di conseguimento della certificazione
- valutazione delle indagini di customer satisfaction

Target (annuale)

Esito positivo verifica ispettiva entro il 31.12.2011 (rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012)

2)Telematizzazione ed informatizzazione del front-office e del back-office, anche per ottimizzare la qualità dei dati disponibili e la loro diffusione, e per il miglioramento e la modernizzazione di servizi interni, con i conseguenti ed articolati processi sia di dematerializzazione dei flussi documentali che di semplificazione e trasparenza amministrativa verso gli utenti, nonché innovazione, attraverso strumenti telematici, nella gestione di procedure esistenti e promozione per la loro diffusione.

Punteggio da 0 a 100

Indicatori

- Numero di pratiche telematiche (numero di pratiche, procedure, documenti amministrativi, ecc.. (in base all'indicatore definito) trattati in forma telematica
- Tempo medio di attesa allo sportello rilevati con sistema informatico (Totem)
- Tempo medio di lavorazione delle pratiche rilevato con programmi IC (Priamo, Scriba,

Cruscotto);

3) Sviluppo e consolidamento del servizio reso in relazione agli strumenti di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), con particolare riferimento alle novità normative introdotte dal D.lgs n. 28/2010, previa formazione e aggiornamento dei mediatori.

Punteggio: da 0 a 100

Indicatori

- esiti settimana conciliazione
- n. adesioni dei conciliatori/arbitri (almeno il 30%) a giornate formative ed esiti questionari di soddisfazione redatti dai partecipanti a corsi di aggiornamento per arbitri/conciliatori
- programmi informatici di rilevazione utilizzo servizio (Priamo, Repr, Eureka)

4)Conseguimento di alta percentuale degli obiettivi di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità

Punteggio: da 0 a 100

Indicatori

- verifica dell'andamento degli obiettivi degli uffici – Target: raggiungimento obiettivi

5) Definizione delle procedure e della struttura documentale necessarie a soddisfare i requisiti delle norme di riferimento per il perseguimento della registrazione Emas.

Punteggio da 0 a 100

Indicatori

- percorso formativo per i dipendenti
- contatti con i consulenti
- esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso