



Camera di Commercio  
Ravenna



**Il Segretario Generale**

Ravenna, 16 marzo 2012

**Alla cortese attenzione  
dell'O.I.V.  
Sede**

### **Relazione finale in ordine al conseguimento degli obiettivi assegnati all'Area Amministrativa e all'Area Sviluppo economico**

Con riferimento al *Piano della performance 2011*, approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 20 nella seduta del 24.1.2011, ed agli obiettivi assegnati ai dirigenti in funzione delle competenze attribuite alle diverse Aree camerali (deliberazione della Giunta camerale n. 19 del 24.1.2011) si sono successivamente definiti i compiti assegnati all'Alta Professionalità, alle Posizioni Organizzative, ai Servizi ed agli Uffici.

Trattandosi del primo anno di predisposizione del *Piano della performance* si sono incontrate alcune difficoltà iniziali non tanto nella individuazione degli obiettivi (da anni si era già abituati a fissarli all'avvio di ogni esercizio finanziario) ma nella formulazione precisa e articolata di target specifici, dal momento che l'azione dell'Ente camerale in molti casi si concretizza in azioni che vengono concertate con altri Enti e/o Associazioni. Pertanto un problema che venga a manifestarsi nei confronti di un Ente che fa parte di un Patto o di un accordo può avere riflessi anche sull'attività della Camera di Commercio ravennate.

In relazione agli indicatori, pur essendo consolidata l'esperienza nel loro utilizzo (si fa riferimento principalmente al "modello Pareto", elaborato da Unioncamere nazionale, che consente di effettuare *benchmarking* mettendo a confronto tipologie di Enti camerali di dimensioni analoghe appartenenti agli stessi *cluster*), si è compiuto uno sforzo per cercare di individuarli più nel dettaglio, sia per obiettivi strategici che per obiettivi operativi.

Ad ogni modo, pur affrontando alcune problematiche procedurali, si è pervenuti non solo alla impostazione del *Piano della performance 2011* e alla formulazione del *Sistema di valutazione*, ma anche alla verifica intermedia in ordine al raggiungimento degli obiettivi (si fa rinvio alla deliberazione della Giunta camerale n. 127 del 12.7.2011), sintesi delle verifiche effettuate periodicamente con gli uffici ed i servizi.

A conclusione dell'esercizio 2011 si sono conseguiti pienamente gli obiettivi che erano stati assegnati sia all'Area amministrativa che all'Area Sviluppo economico, sia per quanto riguarda il Segretario Generale che per i Responsabili dei Servizi, degli Uffici, che hanno coordinato i loro dipendenti.

Mentre si fa rimando, per il Segretario Generale, alla lettura della specifica relazione, si riportano in allegato le relazioni predisposte dai quattro Capi-Servizio, che documentano i risultati conseguiti e gli obiettivi raggiunti.

Dott.ssa Paola Morigi



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA AMMINISTRATIVA

### Alta Professionalità (Dott.ssa Elena Tabanelli)

#### RELAZIONE ATTIVITA' GENNAIO 2011/DICEMBRE 2011

Con riferimento all'incarico di alta professionalità ed agli obiettivi assegnati con determina n. 26 del 01/03/2011 si precisa quanto segue:

#### **Predisposizione bilanci preventivo, aggiornamenti, consuntivo e relazioni secondo le previsioni del nuovo regolamento di contabilità DPR254/2005.**

Il bilancio d'esercizio 2010, approvato dal Consiglio con provvedimento n. 30 del 2/05/2011, è stato redatto secondo le previsioni del D.P.R. 254/2005, sono state riviste anche la nota integrativa e la relazione sui risultati modificate ed aggiornate con le indicazioni del regolamento e della circolare 3622/C del 5/02/2009 del Ministero dello Sviluppo Economico. Il bilancio d'esercizio riporta anche i dati consuntivi sul contenimento della spesa pubblica, in relazione ai vincoli in vigore per le Camere di commercio e comprende la rendicontazione delle attività svolte nel corso dell'anno. E' stato effettuato un aggiornamento del preventivo 2011, con provvedimento del Consiglio n. 44 in data 12/07/2011, anche questo nel rispetto di quanto indicato nel regolamento D.P.R. 254/2005 all'art. 12. E' stato effettuato, inoltre, un aggiornamento del budget direzionale con delibera della Giunta n. 179 del 14/11/2011. Il preventivo per l'anno 2012 è stato approvato dal Consiglio con delibera n. 65 del 1/12/2011 ed è stato redatto secondo le indicazioni del Regolamento agli artt.6 e seg. e nel rispetto di tutte le normative in vigore sul contenimento della spesa pubblica e di quanto contenuto nella circolare sopra richiamata in relazione all'applicazione dei principi contabili.

INDICATORE: n. di documenti predisposti;

VERIFICA INDICATORE: i documenti predisposti sono stati 28;

TARGET: approvazione documenti per preventivo, bilancio d'esercizio ed aggiornamenti di bilancio;

VERIFICA TARGET: per il bilancio d'esercizio 2010: delibera e n. 11 allegati, per aggiornamento preventivo 2011: delibera e n. 3 allegati, aggiornamento budget direzionale 2011: delibera e n. 3 allegati, preventivo 2012: delibera e n.7 allegati.

#### **Verifiche sull'andamento delle attività e sui livelli di raggiungimento degli obiettivi assegnati agli uffici del servizio di competenza.**

Il monitoraggio delle attività e la verifica sul livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati agli uffici viene effettuato periodicamente per la verifica del rispetto delle scadenze e dell'assolvimento di obblighi normativi e regolamentari. Sono state effettuate verifiche durante l'anno con tutti gli uffici del servizio, è emerso il regolare svolgimento delle attività ed il rispetto delle scadenze e dei vincoli normativi, il lavoro è stato svolto con risultati molto buoni conducendo al raggiungimento degli obiettivi assegnati. Oltre ai consueti adempimenti, durante l'anno 2011, gli uffici sono stati impegnati in particolare, in relazione alle competenze, per adempiere a numerose



Camera di Commercio  
Ravenna



previsioni normative, nella elaborazione di dati da inserire sul sito camerale o su siti di altre P.A. e per la dematerializzazione dei documenti cartacei.

Il monitoraggio delle attività e la verifica sul livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati agli uffici consente di controllare il rispetto delle scadenze e l'assolvimento di obblighi normativi e regolamentari, che ogni anno entrano in vigore o si modificano rispetto ai precedenti.

INDICATORE: n. di adempimenti effettuati;

VERIFICA INDICATORE: gli adempimenti sono elencati negli scadenziari degli uffici del servizio di cui all'allegato A;

TARGET: rispetto di scadenze;

VERIFICA TARGET: le scadenze sono state rispettate, come si deduce dalla documentazione prodotta nel corso dell'anno dagli uffici.

### **Impostazione della Balanced Scorecard nell'ambito del ciclo di gestione della performance.**

Nel corso del 2011 è stata introdotta la BSC quale metodologia idonea a fornire una completa rappresentazione ed un monitoraggio delle politiche di azione dell'Ente camerale. Nel documento di programmazione delle attività per il 2012 è stata inserita la mappa strategica dell'Ente che mette in evidenza gli obiettivi strategici delineati nell'ambito della vision-mission ed all'interno delle prospettive di analisi.

Tali prospettive riguardano le imprese e cittadini, in quanto il fine principale è la soddisfazione degli utenti, i processi interni per tendere al miglioramento continuo delle procedure di lavoro, l'apprendimento e crescita per sviluppare le potenzialità e l'innovazione, la prospettiva economico finanziaria per porre l'attenzione sulla gestione ottimale delle risorse.

Gli obiettivi sono collegati da relazioni causa-effetto, in quanto il raggiungimento o meno di uno di questi può influenzare l'andamento degli altri.

Gli obiettivi strategici sono poi stati tradotti in obiettivi operativi e sono stati definiti i relativi target ed indicatori.

Il sistema consentirà il monitoraggio delle attività e la verifica dei dati a consuntivo.

INDICATORE : n. indicatori inseriti nel sistema, n. di documenti predisposti;

VERIFICA INDICATORE: mappa strategica con 16 O.S., 32 O.O. e n.91 indicatori; n.1 documento approvato;

TARGET: impostazione della BSC;

VERIFICA TARGET: la BSC è stata introdotta nella relazione previsionale e programmatica e piano della performance 2012, documento approvato con delibera n. 55 del Consiglio del 24/10/2011.

### **Adozione del sistema di monitoraggio e verifica del raggiungimento degli obiettivi nell'ambito del ciclo di gestione della performance.**

Una delle fasi previste dal ciclo di gestione della performance di cui al D.Lgs. n. 150/2009 è il monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi.

La verifica delle attività viene effettuata a metà anno tramite la raccolta dei dati al 30 giugno/31 luglio. Vengono predisposti dei report contenenti gli utilizzi del budget direzionale con il



Camera di Commercio  
Ravenna



conteggio delle percentuali di incidenza delle principali tipologie di spesa e l'andamento delle prenotazioni di spesa sui budget assegnati alle responsabilità dirigenziali.

Dall'anno 2011 sono stati inseriti nel monitoraggio anche indicatori sui dati contabili, in particolare indicatori di efficacia, di struttura, economico patrimoniali e finanziari, di gestione del personale e indici di copertura.

Vengono inoltre monitorati i progetti e le attività rientranti negli obiettivi operativi definiti dal piano della performance, attraverso la compilazione di schede infrannuali per la verifica del livello di raggiungimento dell'obiettivo; viene poi valutata l'introduzione di modifiche e/o aggiustamenti e di eventuali azioni correttive per il completo ottenimento dei risultati prefissati.

INDICATORE : n.ro di incontri effettuati, n.ro di report predisposti;

VERIFICA INDICATORE: n.1 incontro dirigenti e responsabili unità operative, n. 3 tipi di report predisposti;

TARGET : adozione del sistema;

VERIFICA TARGET: il sistema è stato adottato: i report sono allegati alle delibere n. 127 del 12/07/2011 e delibera di Giunta n. 141 del 19/09/2011.

#### **Coordinamento delle attività che interessano il servizio gestione patrimoniale e finanziaria al fine dell'ottenimento della certificazione EMAS.**

La Camera di commercio di Ravenna ha iniziato il percorso per ottenere la certificazione ambientale EMAS e sta predisponendo la parte documentale del sistema di gestione ambientale.

In ottemperanza alle linee guida predisposte, gli uffici sono stati dotati di contenitori idonei alla raccolta differenziata ed adempiono alle modalità indicate nelle stesse linee guida.

Anche la dematerializzazione dei documenti cartacei e l'utilizzo sempre maggiore delle procedure telematiche conducono ad un minor consumo di carta e quindi rientrano tra le attività effettuate in ottica ambientale.

L'ufficio provveditorato è stato maggiormente coinvolto su tali temi al fine di predisporre la documentazione necessaria.

INDICATORE: n. incontri, n. corsi formazione, attività svolte;

VERIFICA INDICATORE: n. 2 incontri, n. 2 attività svolte;

TARGET: partecipazione al conseguimento della certificazione;

VERIFICA TARGET: la partecipazione si identifica nel rispetto delle linee guida e nel coinvolgimento nel processo di dematerializzazione della documentazione cartacea.

Ravenna, 10 febbraio 2012

Il Responsabile  
(Dr.ssa Elena Tabanelli)



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA AMMINISTRATIVA

### SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA ANNO 2011

**(Responsabile: Dott.ssa Elena Tabanelli)**

Gli obiettivi sono stati assegnati agli uffici del servizio gestione patrimoniale e finanziaria con determina del Segretario Generale n. 21 del 22/02/2011; dopo aver effettuato le opportune verifiche durante l'anno, si rileva il pieno raggiungimento degli stessi come di seguito indicato:

#### UFFICIO BILANCIO E CONTROLLO DI GESTIONE

##### **1. Introduzione nel programma di contabilità della gestione dei pagamenti con carta di credito e della gestione degli incassi fatti on-line dagli utenti.**

Nell'anno 2011, data la possibilità ai dirigenti di effettuare pagamenti con carta di credito, è stata introdotta la gestione di questo nuovo tipo di pagamento nel programma di contabilità Oracle, già entrata a regime con i primi pagamenti nel mese di marzo.

Nello stesso anno, per agevolare gli utenti nel pagamento dei servizi camerali richiesti, è stata introdotta la modalità di pagamento online sul sito camerale con carta di credito. I primi incassi si sono avuti a partire dal mese di ottobre e la gestione degli stessi è già entrata a regime.

INDICATORI: introduzione del nuovo sistema di pagamento e incasso;

VERIFICA INDICATORI: il sistema dei pagamenti con carta di credito è stato introdotto a marzo 2011 e quello degli incassi online a ottobre 2011;

TARGET: almeno il 75% dei pagamenti fatti con carta di credito e il 75% delle operazioni di incasso effettuate dagli utenti online saranno gestite col nuovo sistema;

VERIFICA TARGET: i pagamenti fatti con carta di credito sono stati gestiti interamente con la nuova modalità di gestione. Gli incassi online sono stati interamente gestiti nel loro iter.

##### **2. Avvio procedura mandato telematico, nell'ambito del processo di dematerializzazione dei mandati di pagamento.**

Il mandato telematico è stato avviato nel mese di maggio 2011.

Le prime sperimentazioni hanno messo in evidenza problematiche relative ai tracciati che in parte sono stati risolti e in parte sono ancora al vaglio da parte della software house dell'istituto cassiere e di Infocamere. Dal mese di settembre si sta procedendo nell'invio parallelo dei flussi cartacei e telematici.

INDICATORI: utilizzo mandato telematico;

VERIFICA INDICATORI: il mandato telematico è entrato a regime a partire da settembre 2011, con l'invio in parallelo del cartaceo;



Camera di Commercio  
Ravenna



TARGET: almeno il 50% dei mandati fatti nell'anno saranno inviati telematicamente;  
 VERIFICA TARGET: i mandati effettuati con il sistema informatico sono stati n. 465 su 1678 (28%). Le reversali effettuate con il sistema informatico sono state n. 305 su 647 (48%). Il ritardo nell'avvio della procedura è derivato da problematiche non risolvibili dall'ente ma che richiedevano un intervento esterno, pertanto non imputabili all'ufficio, che, peraltro, ha continuamente sollecitato gli interventi.

### **3. Collegamento tra strumenti di reportistica e indicatori predisposti dal controllo di gestione e piano della performance per garantire il coordinamento tra pianificazione della performance e processo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio.**

La verifica semestrale delle attività riguarda la redazione di report e l'elaborazione di indicatori al fine di valutare il grado di realizzazione degli obiettivi strategici e operativi individuati in attuazione della strategia dell'ente definita nel Piano delle performance.

INDICATORI: avvenuta predisposizione dei report e definizione indicatori;

VERIFICA INDICATORI: i report sono stati redatti e presentati in Giunta il 12/07/2011 e il 19/09/2011 in sede di valutazione infrannuale della performance. Gli indicatori sono stati trasmessi a dirigenti e capi-servizi in data 12/08/2011;

TARGET: n. 2 report e 5 indicatori;

VERIFICA TARGET: sono stati redatti i report relativi all'andamento dei budget per CDC e per funzioni ed elaborati indicatori di struttura, di efficacia, economico-finanziari, economico-patrimoniali, di copertura, di gestione del personale.

### **4. Sistema di Gestione Ambientale (SGA) per l'ottenimento della certificazione Emas.**

INDICATORI: promozione di azioni e buone pratiche per migliorare l'approccio ai consumi aziendali e l'impronta ambientale individuale;

VERIFICA INDICATORI: l'ufficio effettua la raccolta differenziata con l'utilizzo dei contenitori idonei messi a disposizione, ricicla la carta usata per le stampe, risparmia nell'uso dell'energia elettrica;

TARGET: attivazione di almeno una attività;

VERIFICA TARGET: è stata avviata l'attività di dematerializzazione con l'introduzione del mandato telematico al posto di quello cartaceo e la sostituzione di alcuni atti cartacei (RDA, liquidazioni, fatture) con modelli telematici.

## **UFFICIO AMMINISTRAZIONE CONTABILE E FISCALE**

### **1. Effettuazione di tutti gli adempimenti contabili e fiscali entro le rispettive scadenze.**

INDICATORI: invio dichiarazioni ed esecuzione adempimenti nei termini.

VERIFICA INDICATORI:

- pagamento Tosap (entro 31 gennaio);
- pagamento I.C.P. (entro 31 gennaio);
- invio dichiarazione annuale bollo virtuale all'Agenzia delle Entrate (entro 31 gennaio);
- invio comunicazione Iva 2010 (entro 28 febbraio);



Camera di Commercio  
Ravenna



- invio certificazioni ritenute (inviata n.122 certificazioni entro 28 febbraio);
- invio comunicazione per destinazione spese pubblicitarie (entro 31 marzo)
- versamento acconto e saldo ICI (16 giugno e 16 dicembre)
- comunicazione all'Agenzia delle Entrate ai sensi art. 20 co. 2 D.P.R. 605/73 (inviata n. 10 comunicazioni entro 30 giugno);
- versamento mensile ritenute imposte sui redditi (entro giorno 16 del mese successivo);
- versamento mensile iva (entro giorno 16 del mese successivo);
- versamento acconto annuale IVA (entro 27 dicembre);
- versamento mensile bollo virtuale (entro giorno 20 del mese successivo);
- versamento rate bollo virtuale (ultimo giorno del bimestre);
- versamenti annualità imposta di registro su contratti locazione (n. 11 contratti entro il 30° giorno successivo alla decorrenza annuale);
- presentazione dichiarazione ICI 2010 (entro 30 settembre);
- invio Unico 2010 (comprende dichiarazione iva - entro 30 settembre);
- invio mod. IES (Informativa economica di sistema) (entro 30 settembre);
- versamento 1 e 2° acconto IRES (entro 16 giugno e 30 novembre);
- versamento saldo IRES (entro 16 giugno);
- stampa libri contabili (entro 31/12 anno successivo):
  - libro giornale
  - libro inventari
  - registro iva vendite
  - registro iva acquisti
  - registro fatture con iva differita
  - registro iva editoria;
- comunicazione alle società consortili del sistema camerale della percentuale di detraibilità IVA (media del triennio precedente) ai fini dell'applicazione dell'art.10 secondo comma, D.P.R. 633/72 (inviata n. 6 comunicazioni entro giugno);
- verifica inadempimenti per pagamenti superiori a 10.000 euro (ai sensi art.. 48-bis del D.P.R. 602/1973 e Decreto M.E.F. n. 40 del 18/01/2008), eseguita ogni qualvolta si renda necessario; l'elenco delle verifiche effettuate è gestito unitamente all'ufficio Bilancio e controllo di gestione, nell'area comune;
- pubblicazione dei tempi medi di pagamento in riferimento all'esercizio precedente (art. 23 co. 5 Legge 69/2009 – cadenza annuale);
- pubblicazione dei tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi relativi all'esercizio precedente (art. 23 co. 5 Legge 69/2009 – cadenza annuale);
- pubblicazione incarichi ai sensi art. 127 L. 662/1996 come modificato dall'art. 3, co. 54 Legge n. 244/2007 (da pubblicare prima della liquidazione del compenso – pubblicati n. 4 incarichi nel 2011);
- comunicazione alla Corte dei Conti dei dati relativi alle partecipazioni azionarie (entro 60 gg dall'approvazione del bilancio);
- comunicazione dati relativi a Partecipazioni in Enti e/o società ai sensi art. 2 co. 222 Legge n. 191/2009, disciplinata dal D.M. 30 luglio 2010, da effettuarsi tramite il portale



Camera di Commercio  
Ravenna



informatico “Patrimonio della P.A. a valori di mercato” (primo adempimento entro 31 marzo 2011, da aggiornare ogni anno entro 31 gennaio).

TARGET: n. 221 adempimenti eseguiti nei termini.

VERIFICA TARGET: tutti gli adempimenti sono stati eseguiti nei termini.

## **2. Adempimenti di cui all'art.18 D.P.R. 254/2005: prosecuzione dell'attività di analisi dei flussi di entrata e uscita trimestrali con la redazione dei relativi rapporti.**

INDICATORI: effettuazione e puntualità degli adempimenti;

VERIFICA INDICATORI: estrazione dati da Oracle, esportazione su Ofa, elaborazione e analisi dei dati sul trimestre; le attività suddette sono state eseguite quattro volte in relazione a ciascun trimestre dell'anno 2011;

TARGET: n. 4 rapporti (trimestrali);

VERIFICA TARGET: n. 4 rapporti trimestrali redatti.

## **3. Sistema di Gestione Ambientale (SGA) per l'ottenimento della certificazione Emas: collaborazione dell'ufficio nell'applicazione delle buone prassi per la riduzione degli sprechi e la riduzione dell'impronta individuale sull'ambiente.**

L'ufficio si è dotato di contenitori idonei alla raccolta differenziata.

L'invio di atti e dichiarazioni in via telematica ha contribuito alla riduzione dell'utilizzo di documenti cartacei - es. l'invio telematico di Unico 2010 e l'invio, anche per conto degli uffici interessati, della dichiarazione IRAP e della comunicazione all'Agenzia Entrate dei contratti di appalto, somministrazione e trasporto; l'invio telematico delle comunicazioni obbligatorie relative alle spese di pubblicità; l'invio tramite PEC dei dati concernenti il pro-rata di detraibilità dell'IVA alle soc. consortili del sistema camerale.

INDICATORI: adesione alle politiche per la qualità ambientale dell'Ente;

VERIFICA INDICATORI: effettuazione di comunicazioni telematiche qualora il destinatario sia dotato di PEC;

TARGET: adesione alle azioni collaborative per il raggiungimento della certificazione ambientale;

VERIFICA TARGET: è stata avviata l'attività di raccolta differenziata rifiuti; sono state effettuate comunicazioni e invii telematici di dichiarazioni e comunicazioni.

## **4. Processo di dematerializzazione dei flussi documentali cartacei.**

INDICATORI: informatizzazione dei flussi documentali attraverso la sostituzione dei documenti cartacei in circolazione con documenti elettronici;

VERIFICA INDICATORI: n.15 documenti emessi in formato elettronico;

TARGET: 80 % di delibere, determinazioni, comunicati in formato elettronico;

VERIFICA TARGET: n. 7 determine del Segretario Generale, n. 2 delibere di Giunta / Consiglio; n. 6 dichiarazioni pro-rata per esenzione iva in formato elettronico; n. 3 comunicati svincolo cauzioni in forma cartacea. Percentuale raggiunta 83,33%.





Camera di Commercio  
Ravenna



## UFFICIO PROVVEDITORATO

### **1. Mantenimento della certificazione di qualità e degli attuali livelli di servizio.**

INDICATORI: certificazione di qualità;

VERIFICA INDICATORI: sono stati verificati gli indicatori presenti nel sistema qualità e consultabili in rete nell'area comune (M) > Provveditorato, nella cartella qualità;

TARGET: mantenimento della certificazione di qualità;

VERIFICA TARGET: Si conferma il mantenimento della certificazione di qualità in seguito alla verifica di rinnovo effettuata dall'Ente certificatore in data 25 e 26 ottobre 2011; verifica che ha confermato la conformità al Manuale ed alla norma del lavoro svolto dall'Ufficio Provveditorato ed al mantenimento dei livelli di servizio.

### **2. Predisposizione di interventi organizzativi e strutturali per i locali adibiti a Biblioteca al fine di renderla “non soggetta ai controlli di prevenzione incendi” ai sensi del D.M.16 febbraio 1982 e successive modifiche.**

Nel corso dell'anno 2011 si è proceduto, al fine di rendere i locali posti al 3° piano del palazzo Manzoni non soggetti ai controlli di prevenzione incendio, alla scomposizione e alla suddivisione dei locali stessi, in tre distinti ambienti, come da relazione tecnica stilata in merito. I lavori di adeguamento per la messa a “norma” hanno comportato la suddivisione dell'unico locale esistente in tre distinte aree a se stanti, e alla conseguente suddivisione e ricollocazione di tutto il materiale cartaceo presente nell'ufficio originario. Il materiale è stato suddiviso nei singoli locali, in maniera tale che il quantitativo di carta presente in ogni singolo ufficio non fosse superiore alle 5 tonnellate di peso. Lo spazio è stato delimitato da pareti in vetro, in quanto, la normativa vigente, non prevede alcuna caratteristica minima circa la resistenza al fuoco per quanto concerne le superfici, pareti e/o porte, per i locali che contengono carta per un quantitativo massimo di peso complessivo inferiore a 50 q.li.

Le stesse pareti divisorie in vetro, associate alle listelle in vetro cattedrale danno omogeneità e continuità all'arredamento interno dell'intero palazzo.

INDICATORI: interventi necessari per rendere il locale biblioteca conforme alle norme vigenti;

VERIFICA INDICATORI: gli adeguamenti effettuati sono stati la creazione di tre distinti spazi lavorativi, attraverso l'installazione di pareti di vetro ornate da listelle di vetro colorato tipo cattedrale;

TARGET: realizzazione degli interventi strutturali sui locali della biblioteca finalizzati alla normativa di esclusione dai controlli di prevenzione incendi;

VERIFICA TARGET: gli interventi sono stati completati in data 12 ottobre 2011 e 31 ottobre 2011.

### **3. Collaborazione con ufficio Ambiente per il raggiungimento della certificazione ambientale EMAS.**

L'attività svolta in collaborazione con l'ufficio Ambiente ha riguardato, tutti quegli accorgimenti dell'ufficio Provveditorato atti al raggiungimento della certificazione EMAS, ed è



Camera di Commercio  
Ravenna



riferita a tutto quello che concerne gli aspetti diretti previsti dalla certificazione ambientale stessa. Il lavoro di collaborazione è riferito alle seguenti argomentazioni:

- Linee guida per la procedura della raccolta differenziata all'interno dell'ente con reperimento e sistemazione negli spazi camerali comuni e non, di appositi contenitori chiaramente contrassegnati;
- Reperimento e trasmissione della documentazione attestante l'idoneità dei fornitori incaricati nel corretto smaltimento di qualsiasi rifiuto in uscita dalla Camera di Commercio (carta, plastica, vetro, cartucce toner esauste, lampadine, neon, batterie, materiale informatico ed arredi obsoleti e tutto quanto risultante da attività di manutenzione ordinaria e straordinaria svolta all'interno della struttura dell'Ente);
- Reperimento, monitoraggio e trasmissione di dati riguardanti i consumi di acqua, luce e gas;
- Reperimento e trasmissione di apposita documentazione attestante il tipo di gas utilizzato negli impianti di raffrescamento dei locali camerali e apposita documentazione riguardante i materiali di consumo utilizzati per il corretto funzionamento della cabina elettrica e del trasformatore generale di corrente;
- Reperimento e trasmissione della documentazione relativa ai contratti in essere stipulati con le imprese che effettuano visite programmate in materia di controllo e manutenzione degli impianti presenti all'interno della struttura camerale (impianto di riscaldamento/raffreddamento, impianto antincendio, impianto antintrusione, impianto elettrico, ascensori ecc.);
- Reperimento e trasmissione della documentazione relativamente agli aspetti previsti dal CPI;
- Acquisto di materiale ignifugo ed isolante nell'eventualità di fuoriuscita di liquidi inquinanti;
- Acquisto di appositi contenitori di liquidi a norma di legge, per il contenimento del combustibile necessario ad alimentare i generatori di corrente posti negli scantinati camerali.

Oltre a quanto sopra riportato si è provveduto a regolarizzare alcune situazioni anomale, evidenziate dal consulente Emas incaricato, di seguito riportate:

- Valutazione previsionale di impatto acustico relativa all'impianto di trattamento aria facente capo all'intero stabile della sede camerale, la cui valutazione è stata eseguita dall'impresa Albatros a r.l. nel luglio 2011;
- Opera di bonifica e prova di tenuta sulla cisterna interrata di gasolio che originariamente alimentava l'intero impianto di riscaldamento prima ancora della ristrutturazione del 1987. L'intervento è stato eseguito con risultato positivo il 21 marzo 2011;
- Riempimento della cisterna gasolio bonificata di cui sopra con l'utilizzo di materiale inerte – intervento effettuato il 5 aprile 2011.

Infine si è dato notevole impulso all'acquisto di materiali di cancelleria, cartucce toner e carta bianca per fotocopie con caratteristiche ecosostenibili, nonché alla stampa su carta certificata FSC di gran parte del materiale cartaceo utilizzato sia per le attività istituzionali sia per quelle promozionali.

INDICATORI: numero documenti, numero provvedimenti, numero interventi finalizzati al raggiungimento della certificazione ambientale;



Camera di Commercio  
Ravenna



VERIFICA INDICATORI: sono stati redatti n.1 documento redatto, n. 5 provvedimenti di acquisto, n. 12 interventi per raggiungimento certificazione;

TARGET: 3.1: realizzazione di almeno 2 azioni collaborative preliminari e necessarie per il raggiungimento della certificazione ambientale; 3.2: n.3 interventi (valutazione impatto acustico, bonifica e prova-tenuta della cisterna interrata nel cortile camerale, svuotamento e smaltimento del materiale liquido contenuto al suo interno e riempimento con materiale inerte);

VERIFICA TARGET: sono stati effettuati tutti gli interventi previsti.

#### **4. Processo di dematerializzazione dei flussi documentali cartacei.**

L'attività dell'ufficio è stata improntata al fine di redigere e conservare la documentazione in modalità informatica attraverso l'uso di programmi quali Xac, Libranet, LegalWorkAct, forniti dalla società Infocamere s.c.p.a.

INDICATORI: n. di delibere/determinazioni, di fatture, n.di registrazioni contabili obbligatorie, n. atti/documenti per sistema qualità, n. di verifiche dei requisiti dell'art.38 e segg. Codice Contratti pubblici D.Lgs.n.163/06 e relativo regolamento attuativo;

VERIFICA INDICATORI: tutti in formato elettronico o informatico;

TARGET: almeno n.3 delibere/determinazioni, almeno n.30 fatture, almeno il 80% delle registrazioni contabili, tutti i documenti e atti per sistema qualità, almeno 10% delle verifiche dei requisiti dell'art.38 e segg. del D.Lgs.n.163/06 e relativo regolamento attuativo;

VERIFICA TARGET:

Sono state prodotte nel corso dell'anno in formato elettronico n.1 delibera e n.21 determinazioni;

Sono state caricate sul programma Xac in formato elettronico circa 600 fatture;

Tutte le registrazioni contabili sono in formato elettronico, e sono verificabili in rete nell'area comune (M) > Provveditorato oppure > collaborazione Provveditorato/Ragioneria;

Tutti gli atti del sistema qualità sono in formato elettronico equivalente alla percentuale del 100%;

Effettuata la verifica completa dei requisiti a n.45 imprese aggiudicatrici di forniture e/o servizi su un totale di 52 imprese equivalente alla percentuale dell'86%.

#### **Ufficio Risorse Umane**

- Rispetto delle scadenze e degli adempimenti relativi ai rapporti giuridici del personale dipendente.

INDICATORI:

1. numero di cartoline elaborate:

n. 962 CARTOLINE ELABORATE IN 12 EDIZIONI

1.2. numero di iniziative formative somministrate:

n. 13 SEMINARI 2011 + 8 SEMINARI 2010 SOMMINISTRATI NEL CORSO DEL 2011



Camera di Commercio  
Ravenna



1.3. numero di consultazioni sindacali per la distribuzione delle premialità:

n. 5 CONVOCAZIONI DI CONTRATTAZIONE DECENTRATA SULLA DISTRIBUZIONE PREMIALITA' E SIGLA DELL'ACCORDO DECENTRATO 2011  
TARGET :

1.1. almeno 12 edizioni

1.2. almeno 10 edizioni

1.3. almeno 2 convocazioni nell'area delle relazioni sindacali

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto.

- Adeguamento del sistema di valutazione della performance individuale alle previsioni del D.Lgs. 150/2009;

INDICATORI:

2.1 n. consultazioni sindacali:

n.1 CONSULTAZIONE (18 GENNAIO 2011-)

2.2 n. elaborazioni di documenti correlati all'adeguamento:

PREDISPOSTE N. 2 BOZZE DI VALUTAZIONE DEL DOCUMENTO SULLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DA INSERIRE NEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE, CCDI

TARGET

2.1 almeno 2 convocazioni nell'area delle relazioni sindacali

2.2 almeno 2 documenti

COMMENTO: in relazione al target definito, occorre precisare che le consultazioni sindacali sono state n.1 destinata esclusivamente all'argomento e n.1 comprendente vari argomenti tra i quali anche la definizione dei criteri per la valutazione sul 2011.

L'obiettivo risulta pienamente perseguito.

3. Sistema di Gestione Ambientale (SGA) per l'ottenimento della certificazione Emas;

INDICATORI:

3.1 adesioni del personale dipendente alle politiche per la qualità ambientale dell'Ente:  
ADOZIONE DELLO SMALTIMENTO DIFFERENZIATO

1. adesione ai programmi di mobilità sostenibile intrapresi sul territorio:

n. 12 ADESIONI, DI CUI 9 A FAVORE DELLA MOBILITA' URBANA E 3 A FAVORE DELLA MOBILITA' SU TRENO

TARGET:

3.1 adesione alle azioni collaborative per il raggiungimento della certificazione ambientale

– almeno 10 adesioni;

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto

4. Processo di dematerializzazione dei flussi documentali cartacei.

INDICATORI: numero di delibere, determinazioni, disposizioni di gestione del personale, ordini e comunicazioni di servizio:

n. DELIBERE: 122/122

n. DETERMINAZIONI: 27/27

n. DISPOSIZIONI DI GESTIONE DEL PERSONALE: 23/23

n. ORDINI/COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: 7/7

n. COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE nei confronti di altri Enti (Sare disabili e fruizione permessi 104 n.2, Sare rapporti di lavoro n.5, Inail n.2, Gedap n.5, Gepas n.3): 17/17



Camera di Commercio  
Ravenna



TARGET: almeno l'80% degli atti individuati

COMMENTO: in relazione al target definito, l'obiettivo risulta pienamente conseguito

### Ufficio Trattamento economico e quiescenza

1. Adempimenti inerenti al trattamento economico dei dipendenti e dei collaboratori camerali; applicazione della normativa in evoluzione sul contenimento della spesa del personale e degli organi della Pubblica Amministrazione.

INDICATORI:

1. numero di buste paga elaborate:

n. 1.072 BUSTE PAGA TOTALI ANNUALI ELABORATE PER DIPENDENTI E COLLABORATORI

1.2 numero di adempimenti fiscali e previdenziali effettuati:

n. 12 ADEMPIMENTI FISCALI ANNUALI EFFETTUATI + 19 ADEMPIMENTI PREVIDENZIALI ANNUALI EFFETTUATI.

3 numero di adeguamenti sul contenimento della spesa del personale e degli organi della P.A.:

n. 2 ADEGUAMENTI PER IL CONTENIMENTO DELLA SPESA DEGLI ORGANI DELLA P.A.

TARGET:

1.1 buste paga mensili per ogni dipendente in servizio / buste paga per ogni collaboratore camerale da retribuire periodicamente

1.2 almeno 2 al mese

1.3 almeno 1

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto.

2. Adempimenti per dichiarazione 770 semplificato e ordinario, dichiarazione Irap e conto annuale parte economica.

INDICATORI:

2.1 numero di dichiarazioni elaborate:

n. 4 DICHIARAZIONI ANNUALI ELABORATE.

1. numero di ricevute di invio con esito positivo o certificazione ottenute:

n. 4 ESITI POSITIVI OTTENUTI

TARGET:

2.1 n. 3 dichiarazioni all'anno

2.2 n. 3 ricevute/ certificazioni esito;

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto.

3) Processo di dematerializzazione dei flussi documentali cartacei.

INDICATORI:

3.1 numero di buste paga dipendenti, cud dipendenti, dichiarazioni annuali, delibere, determinazioni, disposizioni di gestione del personale in formato elettronico:

N. 922/1.071 BUSTE PAGA

n. CUD 75/146

n. 474 DICHIARAZIONI ANNUALI

N. 4/4 DELIBERE



Camera di Commercio  
Ravenna



n. 7/7 DETERMINAZIONI

N. 1/1 DISPOSIZIONI DI GESTIONE DEL PERSONALE.

3.2 numero di comunicazioni telematiche nei confronti di altri Enti;

n. 11/14 COMUNICAZIONI TELEMATICHE INVIATE

TARGET: almeno il 70% dei documenti individuati.

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto.

4) Collaborazione con ufficio Ambiente per il raggiungimento della certificazione ambientale EMAS;

INDICATORI:

4.1 adesione alle azioni collaborative per il raggiungimento della certificazione ambientale:

ADOZIONE SMALTIMENTO DIFFERENZIATO

TARGET:

4.1 adesione ad almeno 1 attività per il contenimento dei consumi aziendali e per migliorare l'impronta ambientale individuale.

COMMENTO: in relazione ai target individuati l'obiettivo risulta raggiunto.

Ravenna, 10 febbraio 2012

Il Responsabile del servizio  
(Dr.ssa Elena Tabanelli)

sentiti

Ufficio bilancio e controllo di gestione, Ufficio Amministrazione contabile e fiscale, Ufficio Provveditorato, Ufficio Risorse Umane e Ufficio Trattamento economico e quiescenza



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA AMMINISTRATIVA

### **SERVIZIO CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO, ATTIVITA' DI CONTROLLO E VIGILANZA** (Responsabile: Rag. Patrizia Saccomandi)

Obiettivi assegnati con determina n.21 del 22/02/201.

A conclusione e in seguito a verifica effettuata, risultano perseguiti gli obiettivi di seguito elencati, come da Determinazione del Segretario Generale n.21 del 22 febbraio 2011:

#### **Obiettivo 1**

**Istruttoria di pratiche arretrate pervenute all'Ente in 12 mesi, relative all'attività di contenzioso amministrativo per la tutela dei consumatori e delle imprese e la regolazione del mercato, favorendo la sana competitività delle imprese sul territorio, secondo le procedure dettate dalla L.689/1981.**

Indicatori

verbali pervenuti, esaminati ed evasi;  
ordinanze emesse;

Target

20 al mese / 240 all'anno  
20 al mese / 240 all'anno.

#### **Obiettivo 2**

**Progetto relativo alle attività di vigilanza e controllo del mercato a tutela dei consumatori, con la prosecuzione della formazione e una nuova impostazione delle pagine del sito web camerale relative all'attività di vigilanza e ispettiva, pubblicizzandone i contenuti.**

Indicatori

1. contatti e attività formative  
2. accessi al sito  
3. contatti con associazioni di categoria e imprese

Target

1. 7 giornate formative nell'anno  
2. 5.480 visualizzazioni delle pagine nell'anno  
3. invio informativa alle Associazioni di categoria e alle imprese operanti nei settori coinvolti della provincia.

#### **Obiettivo 3**

**partecipazione alle attività finalizzate all'ottenimento del riconoscimento EMAS di qualità ambientale da parte dell'Ente camerale, contribuendo alla digitalizzazione dei dati al fine di un uso inferiore di carta.**



Camera di Commercio  
Ravenna



#### Indicatori

1. percorsi formativi
2. incontri con i consulenti

#### **Obiettivo 4**

##### **Processo di dematerializzazione dei flussi documentali cartacei.**

#### Indicatori

1. informatizzazione dei flussi documentali attraverso la sostituzione dei documenti cartacei in circolazione con documenti elettronici.

#### Target

80% di delibere, determinazioni, comunicati in formato elettronico.

Sentito il personale interessato.

Ravenna, 13 marzo 2012

Il Responsabile del Servizio  
Rag.ra Patrizia Saccomandi





Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA SVILUPPO ECONOMICO

### SERVIZIO AFFARI GENERALI E PROMOZIONE ECONOMICA

#### OBIETTIVI DELLA POSIZIONE ORGANIZZATIVA

(Dott.ssa Barbara Naldini)

***1) Coordinamento delle attività e delle relazioni istituzionali per l'implementazione del nuovo sistema di erogazione dei fondi volti a favorire l'accesso al credito delle imprese ravennati attraverso l'intermediazione dei Confidi.***

Nel corso degli ultimi mesi del 2010 è stato progettato un nuovo sistema di erogazione dei contributi triennale in linea con la segnalazione dell'Antitrust di luglio 2010 relativa ai criteri di assegnazione delle risorse. E' stato pertanto necessario nel corso del 2011 predisporre gli atti di approvazione e implementazione del nuovo sistema coordinando i rapporti tra i soggetti coinvolti (organismi ammessi, enti erogatori, associazioni, ecc..), sistema che è stato approvato dal Consiglio camerale in data 21 febbraio 2011.

Successivamente è intervenuta una situazione esterna imprevista quale il ricorso al TAR presentato dalla società Eurofidi che ha comportato slittamenti nelle attività e l'impossibilità di rispettare le scadenze individuate per l'assegnazione dei fondi quali indicatori di raggiungimento degli obiettivi e di effettuare nel corso del 2011 il monitoraggio sull'utilizzo delle risorse come inizialmente programmato. Questo ha comportato una revisione in corso d'anno degli indicatori individuati per gli obiettivi operativi dell'ente, e necessariamente l'adeguamento agli stessi degli indicatori e target degli obiettivi di uffici, PO e dirigente competente.

E' stata infatti espressa dagli enti locali la necessità di addivenire ad un sistema di gestione dei fondi da destinare ai Confidi territorialmente condiviso, per cui è stato necessario coordinare le relazioni con la Provincia e i Comuni attraverso alcune riunioni di presentazione del regolamento e la definizione di una proposta di convenzione. La proposta che è stata approvata dal sistema degli enti locali ha individuato l'ente camerale quale soggetto competente a svolgere la selezione per nome e conto di tutti gli enti locali della provincia di Ravenna.

Dopo aver approvato regolamento e convenzione si è proceduto alla predisposizione della modulistica e all'apertura dei termini per la presentazione delle richieste, all'effettuazione dell'istruttoria e della selezione degli organismi ammissibili per conto di tutti gli enti locali firmatari della convenzione. Una volta individuati gli organismi ammessi sono stati individuati gli indici di ripartizione dei fondi, anch'essi utilizzati dagli enti firmatari della convenzione, e si è proceduto alla ripartizione del plafond camerale. Il coordinamento delle relazioni con tutti gli enti locali per la definizione dei termini della convenzione ha richiesto un impegno consistente anche in considerazione dell'urgenza nella ripartizione dei fondi per poter consentire l'operatività ai confidi richiedenti.

#### **Verifica Indicatori e target**

Si precisa che gli indicatori e target presi come riferimento sono quelli modificati nell'ambito della verifica intermedia del piano della performance



Camera di Commercio  
Ravenna



– Stato di avanzamento della procedura di approvazione del nuovo sistema di erogazione dei fondi (target entro marzo 2011)

Il nuovo regolamento è stato approvato in data 21 FEBBRAIO 2011;

– Implementazione di un sistema territoriale concertato di gestione dei fondi basato su una convenzione per la selezione degli organismi ammissibili e sui criteri di ripartizione dei fondi (target: approvazione della convenzione entro la data di apertura dei termini per la presentazione delle domande di accesso).

La convenzione tra CCIAA ed enti locali è stata approvata in data 21 MARZO 2011, mentre i termini per la presentazione delle domande sono stati aperti il 30 MARZO.

***2) Gestione dei budget assegnati ai settori economici attraverso le nuove modalità istruttorie previste dal regolamento generale per la concessione dei contributi a iniziative di soggetti terzi per la valorizzazione del territorio.***

La Camera di Commercio inserisce annualmente nel proprio bilancio di previsione un programma di interventi per lo sviluppo economico provinciale che si articola nell'attuazione diretta di iniziative ovvero nel sostegno finanziario di iniziative svolte a cura di soggetti terzi, Associazioni, Enti ed Istituzioni.

Attraverso il Regolamento generale per la concessione di contributi per le iniziative inserite nella sezione promozionale del bilancio, la Camera di Commercio regola e definisce i contributi ad Associazioni ed Enti a sostegno delle iniziative di promozione e valorizzazione del territorio e del tessuto economico locale. Nel corso del primo semestre, dopo che l'ufficio promozione ha espletato l'istruttoria delle domande presentate, sono state coordinate le riunioni delle commissioni consiliari alle quali sono stati presentati gli esiti dell'istruttoria e le problematiche venute alla luce nella gestione del regolamento.

Nel mese di dicembre, con deliberazione n. 194 è stato presentato alla Giunta camerale il report relativo all'utilizzo dei fondi 2010 destinati a finanziare iniziative di sviluppo del territorio presentate da soggetti terzi. L'analisi ha riguardato disponibilità di bilancio per ciascuno dei settori economici, Agricoltura, Industria, Artigianato, Commercio/Turismo afferenti alle 4 commissioni consiliari operative nella Camera di Commercio di Ravenna oltre al settore Cooperazione e Logistica.

Attraverso tabelle e grafici è stato illustrato l'utilizzo delle risorse dando riscontro delle risorse disponibili e di quelle prenotate, delle risorse prenotate e successivamente liquidate ed infine il resoconto delle risorse effettivamente spese in rapporto al totale disponibile. Il dato medio di sintesi evidenzia che complessivamente è stato utilizzato circa il 70% delle risorse disponibili. E' stato inoltre indicato il numero dei progetti finanziati e la liquidazione effettiva delle risorse ad essi destinata.

In linea generale è stata riscontrata una maggiore propensione all'utilizzo delle risorse per i settori in cui minore è stata la polverizzazione dei contributi a vantaggio quindi di scelte orientate al sostegno di progetti di maggiore consistenza economica e valore aggiunto. Altro aspetto generale da sottolineare è che maggiori risorse non utilizzate si presentano nei settori che hanno potuto beneficiare di ulteriori canali di finanziamento quali le risorse derivanti dall'aumento del diritto annuale.

**Verifica indicatori e target**

- Stato di avanzamento delle procedure di valutazione nel merito delle richieste presentate ai



Camera di Commercio  
Ravenna



sensi del regolamento generale da parte delle commissioni consiliari.

Target: analisi degli esiti delle commissioni consiliari da parte della Giunta camerale entro 90 g dalla scadenza dei termini previsti dal regolamento per la presentazione delle richieste.

-Monitoraggio dell'utilizzo dei budgeti stanziati nel bilancio di previsione per ciascuna categoria di riferimento delle commissioni consiliari. Target: redazione di un report annuale sull'utilizzo dei fondi per le commissioni/Giunta consiliari/Giunta

Tutte le commissioni consiliari sono state riunite entro il 15 aprile ed è stata sottoposta alla Giunta camerale la deliberazione di concessione dei contributi in data 18 aprile, pertanto il procedimento di concessione dei contributi è stato concluso in circa 49 gg. dalla scadenza dei termini previsti dal regolamento per la presentazione delle richieste.

Il report i cui contenuti sono stati descritti nella relazione è stato presentato alla Giunta nel corso della riunione del 1 dicembre 2011 e sintetizzato con deliberazione n. 194.

### ***3) Coordinamento delle attività e delle relazioni per l'attivazione di nuove iniziative per promuovere l'occupazione giovanile e per la diffusione della cultura tecnica e d'impresa nei confronti di aspiranti imprenditori e mondo della scuola attraverso i servizi di orientamento dello Sportello Genesi.***

Nell'ambito delle iniziative promozionali volte a favorire lo sviluppo del sistema economico locale, la Camera di Commercio intende incentivare la valorizzazione del capitale umano giovanile nelle imprese ravennati e contrastare la dispersione di questa risorsa, strategica per le aziende, sostenendo economicamente la trasformazione di contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato, le nuove assunzioni e la creazione di nuove imprese giovanili. L'attivazione di due nuovi bandi per la concessione di contributi alle imprese su questi temi ha comportato una particolare cura nei rapporti istituzionali con enti locali e mondo associativo in particolare nella fase di divulgazione e comunicazione delle informazioni alle imprese. E' stata organizzata una riunione con i rappresentanti delle associazioni di categoria per condividere i contenuti dei bandi e raccogliere suggerimenti e osservazioni, e più incontri sono stati concordati con i referenti degli Uffici per l'impiego per coordinarsi sui controlli relativi alle assunzioni finanziate dai bandi. Questo ha portato anche alla firma di una convenzione con la Provincia di Ravenna che consente all'ente camerale di usufruire della banca dati regionale SILER. Inoltre, per conseguire il rafforzamento del sistema imprenditoriale delle piccole e micro imprese tipico della nostra realtà, si è puntato allo sviluppo della cultura d'impresa e della consapevolezza dell'importanza della programmazione e dell'analisi nella valutazione di start-up imprenditoriale attraverso i servizi dello sportello genesi. Al fine di perseguire un livello qualitativo dei servizi sempre più elevato si sottopone agli utenti dello sportello un questionario di customer satisfaction in cui possono esprimere la loro valutazione sulla qualità dei servizi e fornire suggerimenti utili a migliorare lo standard.

#### **Verifica Indicatori e target**

- Posizionamento del numero di giudizi, espresso dagli utenti dello Sportello Genesi Nuove Imprese tramite i questionari di customer satisfaction; Target: > 80% fra i livelli buono ed ottimo

- attivazione di nuovi progetti e/o bandi per occupazione giovanile; Target: almeno 1 nuovo bando per la concessione di contributi

1. Il questionario sulla qualità del servizio erogato sottoposto al 100% degli utenti, di cui 89% livello ottimo, 11% livello buono.

2. Sono stati attivati due bandi per la promozione dell'occupazione giovanile, uno per favorire



Camera di Commercio  
Ravenna



le assunzioni di giovani, l'altro per sostenere le nuove imprese giovanili, entrambi con delibera n. 66 del 18 aprile 2011

- ***Conseguimento di alta percentuale degli obiettivi di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità.***

#### **Indicatori**

Verifica dell'andamento degli obiettivi degli uffici – Target: raggiungimento obiettivi

E' stato costantemente monitorato l'andamento delle attività degli uffici componenti il servizio e i relativi obiettivi annuali attraverso numerose verifiche intermedie e una verifica finale eseguita nel corso del mese di gennaio 2012, alla quale ha fatto seguito la definizione della relazione conclusiva sul raggiungimento degli obiettivi assegnati per il 2011, dalla quale si evince il pieno conseguimento degli stessi per l'ambito organizzativo di diretta responsabilità.

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

#### **Indicatori**

\*percorso formativo per i dipendenti

\*contatti con i consulenti

\*esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso

Nel corso del 2011 sono state coordinate le attività e i rapporti con il consulente incaricato per addivenire alla definizione delle procedure necessarie a raggiungere e garantire la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001/Regolamento EMAS e procedere alla redazione della modulistica per le registrazioni. Tale documentazione dovrà essere completata con la parte di carattere generale utilizzando alcune Procedure/Istruzione del Sistema Qualità, facendo sì che ci sia una integrazione e correlazione col Sistema Qualità stesso.

E' in via di ultimazione definitiva la stesura dell'Analisi Ambientale Iniziale, nel frattempo è stato predisposto ed inviato a tutti i dipendenti un documento chiamato "Linee guida per una corretta raccolta differenziata" predisponendo i contenitori per la Raccolta Differenziata negli edifici camerali ed istruendo il personale tutto ed il servizio di pulizie con le procedure da seguire. Numerosi sono stati i contatti e le riunioni dell'ufficio competente con il consulente, il quale ha confermato il raggiungimento di oltre 80% del percorso prefissato. Oltre al coordinamento dell'attività dell'ufficio ambiente, il servizio in generale è stato coinvolto nell'applicazione delle linee guida sulla raccolta differenziata e nel conseguimento della massima dematerializzazione possibile nell'ambito dei flussi documentali che riguardano le attività degli uffici, in particolare impostando per il 2012 tutti i regolamenti camerali per la concessione dei contributi con l'obbligo di trasmissione telematica delle domande e di gestione telematica dei relativi adempimenti.

Ravenna, 14 marzo 2012

Dott.ssa Barbara Naldini



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA SVILUPPO ECONOMICO

### SERVIZIO AFFARI GENERALI E PROMOZIONE ECONOMICA (Responsabile: Dott.ssa Barbara Naldini)

Il responsabile del servizio interessato ha svolto le opportune verifiche sulle attività svolte nei singoli uffici in relazione agli obiettivi generali della Camera e a quelli specifici agli stessi assegnati.

Per tutti gli obiettivi si riscontra il pieno raggiungimento entro l'anno di riferimento, pur in alcuni casi non avendo potuto rispettare alcune scadenze per cause esterne quali la mancata pubblicazione di normative regolamentari nel caso dell'ufficio segreteria o del ricorso intervenuto da parte di Eurofidi nel caso dell'uffici partecipazioni.

L'attribuzione delle competenze relative all'assegnazione del codice CUP all'ufficio promozione e all'ufficio nuove imprese e incentivi ha comportato uno sforzo aggiuntivo in termini di formazione e organizzazione delle competenze, al quale si è aggiunto il passaggio a nuovi programmi informatici per la gestione dei flussi documentali e degli atti. Nel caso specifico degli uffici ai quali sono attribuite funzioni promozionali volte ad attuare iniziative e progetti di promozione dello sviluppo economico ed orientati pertanto a mansioni a rilevanza esterna, lo svolgimento di ulteriori funzioni amministrative di supporto a risorse umane invariate (gestione liquidazioni, affidamenti incarichi, codice cup, protocollo, ecc.), inevitabilmente rende più complessa la gestione del lavoro senza che ciò formalmente risulti evidente non rientrando queste mansioni di supporto tra gli obiettivi affidati agli uffici, e distoglie risorse che potrebbero essere impiegate ad approfondire e svolgere al meglio le mansioni promozionali.

Inoltre la realizzazione di iniziative non programmate quale la costituzione del Registro Imprese Storiche e le iniziative per le celebrazioni del 150° dell'Unità d'Italia hanno anch'esse contribuito ad appesantire i carichi in particolare dell'ufficio promozione e comunicazione.

Si coglie l'occasione per fare una disamina degli obiettivi assegnati e delle attività svolte dai singoli uffici a cura dei responsabili.

#### UFFICIO PROMOZIONE E COMUNICAZIONE – Resp. Danilo Zoli

##### OBIETTIVO 1

Gestione delle procedure, istruttoria, liquidazione, in merito al regolamento generale per la concessione dei contributi a iniziative di soggetti terzi per la valorizzazione del territorio.

##### Descrizione

La Camera di Commercio inserisce annualmente nel proprio bilancio di previsione un programma di interventi per lo sviluppo economico provinciale che si articola nell'attuazione diretta di iniziative ovvero nel sostegno finanziario di iniziative svolte a cura di soggetti terzi, Associazioni, Enti ed Istituzioni. Attraverso il “regolamento generale per la concessione di contributi per le iniziative inserite nella sezione promozionale del bilancio la Camera di Commercio” regola e definisce i **contributi ad Associazioni ed Enti a sostegno delle iniziative di promozione e valorizzazione del territorio e del tessuto economico locale**.

L'ufficio promozione è interessato alla gestione operativa delle richieste di contributo sulla base delle nuove modalità previste dal regolamento; alla gestione della fase di assegnazione delle risorse e successiva proposta di liquidazione sulla base della documentazione di rendicontazione da parte dei soggetti beneficiari.

Di rilevanza il supporto tecnico alle 4 commissioni consiliari attraverso una presentazione funzionale ad una valutazione meritocratica singola e più compiutamente complessiva del pacchetto di richieste di contributo pervenute ed afferenti alle disponibilità economiche dei settori di riferimento alle singole



Camera di Commercio  
Ravenna



commissioni .

### **Relazione**

Attraverso il Regolamento generale per la concessione di contributi per le iniziative inserite nella sezione promozionale del bilancio, la Camera di Commercio regola e definisce i contributi ad Associazioni ed Enti a sostegno delle iniziative di promozione e valorizzazione del territorio e del tessuto economico locale. Nel corso del primo semestre l'ufficio ha proceduto all'istruttoria delle domande presentate, alla presentazione degli esiti dell'istruttoria alle commissioni consiliari e alla predisposizione degli atti necessari alla concessione dei contributi e alla conseguente prenotazione di spesa entro i 90 gg previsti quale target di raggiungimento dell'obiettivo.

Nel mese di dicembre, con deliberazione n. 194, è stato presentato alla Giunta camerale il report relativo all'utilizzo dei fondi 2010 destinati a finanziare iniziative di sviluppo del territorio presentate da soggetti terzi. L'analisi ha riguardato disponibilità di bilancio per ciascuno dei settori economici, Agricoltura, Industria, Artigianato, Commercio/Turismo afferenti alle 4 commissioni consiliari operative nella Camera di Commercio di Ravenna oltre al settore Cooperazione e Logistica. Attraverso tabelle e grafici è stato illustrato l'utilizzo delle risorse dando riscontro delle risorse disponibili e di quelle prenotate, delle risorse prenotate e successivamente liquidate ed infine il resoconto delle risorse effettivamente spese in rapporto al totale disponibile. Il dato medio di sintesi evidenzia che complessivamente è stato utilizzato circa il 70% delle risorse disponibili. E' stato inoltre indicato il numero dei progetti finanziati e la liquidazione effettiva delle risorse ad essi destinata. In linea generale è stata riscontrata una maggiore propensione all'utilizzo delle risorse per i settori in cui minore è stata la polverizzazione dei contributi a vantaggio quindi di scelte orientate al sostegno di progetti di maggiore consistenza economica e valore aggiunto. Altro aspetto generale da sottolineare è che maggiori risorse non utilizzate si presentano nei settori che hanno potuto beneficiare di ulteriori canali di finanziamento quali le risorse derivanti dall'aumento del diritto annuale.

### **Verifica Indicatori e target**

-Stato di avanzamento delle procedure di istruttoria sulle richieste presentate ai sensi del regolamento generale da presentare per la valutazione delle commissioni consiliari.

-Monitoraggio dell'utilizzo dei budget stanziati nel bilancio di previsione per ciascuna categoria di riferimento delle commissioni consiliari.

Target indicatore 1: completamento delle operazioni di istruttoria e valutazione di merito da parte delle Commissioni e Giunta, predisposizione, degli atti funzionali alla decisione circa la concessione dei contributi entro 90 gg. dalla data di scadenza dei periodi indicati dalla Giunta per la presentazione delle istanze (28 febbraio).

Tutte le commissioni consiliari sono state riunite entro il 15 aprile ed è stata sottoposta alla Giunta camerale la deliberazione di concessione dei contributi in data 18 aprile, pertanto il procedimento di concessione dei contributi è stato concluso in circa 49 gg.

Target Indicatore 2: redazione di un report annuale sull'utilizzo dei fondi afferenti alle singole commissioni consiliari

Il report i cui contenuti sono stati descritti nella relazione è stato presentato alla Giunta nel corso della riunione del 1 dicembre 2011.

### **OBIETTIVO 2**

Gestione organizzativa ed operativa di eventi promozionali, progetti ed iniziative di promozione economica del territorio che prevedono l'impegno diretto della Camera di Commercio o in compartecipazione economica ed organizzativa con altri Enti ed Associazioni.

### **Descrizione**

La Camera di Commercio propone annualmente, o con cadenza periodica, proprie iniziative che



Camera di Commercio  
Ravenna



realizza, principalmente, attraverso le capacità organizzative ed operative dell'ufficio promozione.

L'ufficio promozione è impegnato inoltre, in compartecipazione organizzativa ed operativa, alla gestione di progetti comuni legati al filone della cooperazione istituzionale fra le Camere di Ravenna e Forlì-Cesena.

Nell'ambito dell'attuazione di protocolli di intesa regionali e provinciali l'ufficio sarà impegnato nelle fasi di costituzione e sottoscrizione dell'accordo 2011 per la cessione pro-soluto dei crediti e gestione successiva delle risorse a disposizione per i contributi alle imprese beneficiarie.

Nell'ambito delle attività di comunicazione istituzionale dell'Ente camerale l'ufficio è impegnato nel coordinamento/segreteria del comitato di redazione della rivista camerale Systema in coordinamento alle collaborazioni professionali esterne attivate. L'ufficio interfaccia e cura il rapporto istituzionale con i media al fine di una efficiente divulgazione dei comunicati stampa, cura il coordinamento delle attività legate alla organizzazione di conferenze stampa e rapporti con i media locali e nazionali.

La collaborazione dell'ufficio promozione ad iniziative pubbliche, organizzate, per competenza diretta, da altri uffici, viene comunque richiamata e prestata nell'ottica di una maggiore efficacia ed efficienza nella gestione dei processi organizzativi ed operativi.

### **Relazione**

Nel corso dell'anno sono state realizzate, attraverso le capacità organizzative ed operative dell'ufficio promozione, iniziative "proprie" della Camera di Commercio:

- La gestione del bando per la certificazione Isnart "Ospitalità Italiana" delle imprese turistiche, oltre alle visite di controllo programmate per le aziende già certificate ha registrato la nuova certificazione di 12 strutture. La cerimonia di consegna degli attestati organizzata il giorno 29 marzo ha registrato, grazie anche alla presenza del presidente di APT Emilia Romagna e della tavola rotonda in programma per l'occasione, una significativa presenza di circa l'80% ed oltre delle 100 strutture certificate;

- Significativa in termini numerici, sia per il numero dei soggetti partecipanti sia per l'immagine dell'Ente è stata la organizzazione e gestione del bando pubblico per la 30<sup>a</sup> edizione del Premio "Fedeltà al Lavoro e Progresso Economico" e 6<sup>a</sup> edizione del "Premio Teodorico". 44 sono stati i soggetti premiati per la Fedeltà al Lavoro e progresso economico - 4 i prestigiosi premi Teodorico consegnati - 15 attestati rilasciati alle imprese ultracentenarie iscritte al Registro Imprese Storiche. Particolare prestigio istituzionale è stato dato dato alla cerimonia pubblica di premiazione con la volontà di celebrare il positivo spirito imprenditoriale delle imprese locali. La partecipazione dei premiati e delle autorità locali è stata massima e, oltre ad esaurire la capienza della sala Cavalcoli, si è meritata un importante spazio sui media locali;

- Gestione ed organizzazione oltre al presidio in collaborazione con la Autorità Portuale di Ravenna di uno stand istituzionale ad OMC 2011. L'ufficio, in sinergia con OMC ha operato la gestione degli inviti istituzionali oltre alla compartecipazione organizzativa e presenza al Welcome buffet il giorno 22 marzo;

- E' stata realizzata nel mese di Aprile una Tavola Rotonda "L'Italia fu conquista o Libertà" aperta alla cittadinanza, con buona affluenza di pubblico, e partecipazione delle scuole, in ricorrenza del 150° dell'Unità d'Italia e collaborato alla realizzazione di altre iniziative ospitate nella sala Cavalcoli e realizzate da soggetti esterni.

L'ufficio ha partecipato in modo continuativo, in compartecipazione organizzativa ed operativa, alla gestione di progetti comuni legati al filone della cooperazione istituzionale fra le Camere di Ravenna e Forlì-Cesena. Nel corso dell'anno 2011 tale attività ha riguardato:

- La realizzazione di un corposo programma di attività promozionali in merito al "Piano di Marketing del territorio allargato". Tale attività ha comportato non solo un impegno organizzativo interno ma è stato caratterizzato da numerose e diversificate attività esterne per il coordinamento, partecipazione e presidio delle manifestazioni organizzate sul territorio con presenza di stand istituzionale "Terre di Romagna". Impegno quasi esclusivo e diretto in termini organizzativi per parte ravennate è stata la animazione turistica e commerciale in occasione delle inaugurazione del Terminal crociere di Ravenna del 20 giugno.

- Ordinaria ed amministrativa la realizzazione della seconda annualità del progetto "Filiera Corta".

L'ufficio è stato impegnato nelle fasi di costituzione e sottoscrizione dell'accordo 2011 per la cessione



Camera di Commercio  
Ravenna



pro-soluto dei crediti nell'ambito dell'attuazione di protocolli di intesa regionali e provinciali. La successiva gestione delle risorse a disposizione per i contributi alle imprese ha registrato l'impegno legato anche al monitoraggio e gestione di fondi comunali e non sempre ha goduto di un efficace supporto organizzativo di coordinamento, da parte della provincia, necessario a garantire una efficiente gestione dei tempi nel rimborso degli oneri alle imprese richiedenti.

Le attività di comunicazione istituzionale dell'Ente camerale hanno riguardato il coordinamento/segreteria del comitato di redazione della rivista camerale Systema in sinergia alle collaborazioni professionali esterne attivate. Con la regia ed il supporto delle collaborazioni attivate l'ufficio ha curato l'interfaccia ed il rapporto istituzionale con i media al fine di una efficace divulgazione dei comunicati stampa. Ha curato e coordinato le attività legate alla organizzazione di conferenze stampa e rapporti con i media locali e nazionali.

La collaborazione dell'ufficio promozione ad iniziative pubbliche, organizzate, per competenza diretta, da altri uffici, è stata prestata nell'ottica di una maggiore efficacia ed efficienza nella gestione dei processi organizzativi ed operativi. Senza citare nei particolari la ordinaria collaborazione si richiama la annuale manifestazione pubblica in occasione della "Giornata dell'Economia" che registra la compartecipazione generale dell'Ente camerale per la sua "riuscita" quale iniziativa di sistema.

#### **Verifica Indicatori e Target**

- stato di attuazione delle attività di comunicazione istituzionale attraverso comunicati stampa e divulgazione della notizia attraverso il sito internet e rivista camerale compatibilmente ai tempi di uscita e rispetto della pluralità degli argomenti da trattare.

- numero di soggetti coinvolti nella realizzazione delle iniziative tra gli stakeholders istituzionali della CCIAA

#### **Target**

indicatore 1: almeno un comunicato stampa per evento e pubblicazione della notizia sul sito internet

Ogni evento realizzato direttamente od indirettamente dalla Camera di Commercio di Ravenna ha considerato almeno un comunicato stampa per evento (totale comunicati pubblicati e seguiti dall'ufficio n. 42) oltre alla pubblicazione della notizia sul sito internet con la necessaria evidenza nell'ambito degli spazi a disposizione "in evidenza" "in primo piano" o newsletter.

Indicatore 2: coinvolgimento di  $\geq 50$  soggetti (imprese e/o soggetti istituzionali) per ciascuna iniziativa

Tutte le iniziative di rilievo descritte hanno registrato il coinvolgimento e interessamento di soggetti istituzionali pari a circa 80/100 unità (autorità, enti locali, associazioni di categoria provinciali e locali, ordini professionali, sistema camerale) integrati con indirizzi specifici di imprese veicolati attraverso CRM. Le manifestazioni pubbliche hanno registrato partecipazioni effettive lusinghiere in alcune occasioni al limite della capienza della sala Cavalcoli (176 persone).

**Gli obiettivi si ritengono raggiunti.**

#### **UFFICIO NUOVE IMPRESE E INCENTIVI – Resp. Roberta Drei**

##### **OBIETTIVO 1**

*Sviluppo della cultura tecnica e d'impresa nei confronti di aspiranti imprenditori e mondo della scuola.*

##### **Descrizione**

L'ente camerale si pone l'obiettivo del rafforzamento del sistema imprenditoriale delle piccole e micro imprese tipico della nostra realtà attraverso da una parte lo sviluppo della cultura d'impresa e della consapevolezza dell'importanza della programmazione e dell'analisi nella valutazione di start-up imprenditoriale e dall'altra attraverso attività di orientamento volta a colmare il gap fra mondo della scuola e





Camera di Commercio  
Ravenna



sistema imprenditoriale e attraverso la promozione dell'alternanza scuola-lavoro, la divulgazione dei dati Excelsior e delle risultanze di focus group su settori strategici per il territorio al fine di agevolare una programmazione formativa sempre più rispondente alle esigenze della nostra realtà economica. L'ufficio punterà a sviluppare i servizi di orientamento dello Sportello Genesi soprattutto in termini qualitativi sia nei confronti di aspiranti imprenditori sia come attività di orientamento nei confronti del mondo scolastico.

### **Relazione**

Nel corso del 2011 l'ente ha portato avanti il progetto sui laboratori territoriali per l'incontro tra domanda e offerta di formazione e lavoro volto a colmare il gap fra mondo della scuola e sistema imprenditoriale e attraverso la promozione dell'alternanza scuola-lavoro. Sono stati realizzati i "Pomeriggi del lavoro", per divulgare gli strumenti a disposizione sul territorio per l'orientamento al lavoro e alle professioni, ed è stato realizzato il focus group su settori strategici per il territorio al fine di agevolare una programmazione formativa sempre più rispondente alle esigenze della nostra realtà economica. All'interno del progetto "Sostenere lo sviluppo del capitale umano nei mercati territoriali" a valere sul fondo di perequazione 2007-2008, a seguito della pubblicazione del bando per progetti di alternanza scuola lavoro, si partecipato alle riunioni della Commissione di valutazione degli oltre 40 progetti di Alternanza scuola e lavoro presentati dagli Istituti scolastici superiori della nostra provincia giungendo alla formulazione della graduatoria per l'Ufficio scolastico regionale.

In merito ai progetti di alternanza scuola lavoro si è provveduto a tutti gli adempimenti connessi alla loro gestione incluso il caricamento nella banca dati Polaris nella quale si vanno ad inserire quattro schede per ogni studente. Nel mese di settembre stato realizzato l'incontro "Orienta scuola" giornata dedicata ai docenti delle scuole medie inferiori e superiori della nostra provincia che si dedicano all'orientamento. L'incontro, realizzato con l'ausilio di Ifoa, ha avuto un ottimo riscontro ed ha visto la partecipazione di circa 60 docenti. Oltre a ciò Sportello ha realizzato, grazie ai buoni rapporti con gli Istituti scolastici del territorio, l'aggiornamento della banca dati dei dati dei diplomati della provincia di Ravenna.

Costante inoltre l'impegno a fornire informazioni e assistenza agli aspiranti imprenditori attraverso i colloqui dello Sportello Genesi. Per quanto riguarda l'operatività dello Sportello il numero dei contatti diretti con aspiranti imprenditori stato pari a 179. A questi si devono aggiungere i numerosi contatti telefonici e via mail. Il grado di soddisfazione dell'utenza riscontrato dall'indagine di customer satisfaction è piuttosto elevato. Tutti i questionari sono stati caricati nella banca dati Mirror.

### **Verifica indicatori e target**

Posizionamento del numero di giudizi, espresso dagli utenti dello Sportello Genesi Nuove Imprese tramite i questionari di customer satisfaction;

target: almeno 80% fra i livelli buono ed ottimo

**Questionario sulla qualità del servizio erogato sottoposto al 100% degli utenti, di cui 89% livello ottimo, 11% livello buono.**

Numero soggetti coinvolti nelle attività informative e di orientamento scolastico e professionale (studenti, insegnanti, enti formazione, aspiranti imprenditori).

Target: 500

**Soggetti coinvolti: 1234 di cui**

Aspiranti imprenditori n. 179;

Laboratori territoriali: imprenditori e insegnanti coinvolti (focus group, pomeriggi del lavoro, e autoimprenditorialità, corsi per tutor) n. 92;

Progetti di alternanza; studenti coinvolti n. 903; Orientascuola: docenti partecipanti n. 60

### **OBIETTIVO 2.**

***Progettazione di nuove iniziative per lo sviluppo dell'occupazione giovanile.***



Camera di Commercio  
Ravenna



### **Descrizione**

Nell'ambito delle iniziative promozionali volte a favorire lo sviluppo del sistema economico locale, la Camera di Commercio intende incentivare la valorizzazione del capitale umano giovanile nelle imprese ravennati e contrastare la dispersione di questa risorsa, strategica per le aziende, sostenendo economicamente la trasformazione di contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato, le nuove assunzioni e la creazione di nuove imprese giovanili.

### **Relazione**

Nel corso del 2011, a fronte di criticità sul fronte dell'occupazione giovanile e delle difficoltà incontrate dai giovani nell'apertura di nuove imprese, la CCIAA ha deciso, col piano per l'occupazione giovanile, di aprire due nuovi Bandi:

- Bando per la valorizzazione del capitale umano ed il sostegno all'occupazione giovanile;
- Bando per la creazione di nuove imprese a conduzione giovanile o prevalentemente giovanile.

L'ufficio ha predisposto gli schemi dei regolamenti, curandone la presentazione alle Associazioni di categoria e la promozione a mezzo stampa e sito.

Delle 126 domande, complessivamente pervenute sui due bandi, sono state realizzate le istruttorie e pubblicate le graduatorie. In chiusura d'anno, grazie alla collaborazione con il centro per l'impiego della provincia di Ravenna, si sono apprese le modalità d'interrogazione della banca dati SILER e si sono iniziati i controlli previsti dall'istruttoria sulle pratiche presentate sul bando per le assunzioni giovanili. Per quanto attiene le 35 domande pervenute sul bando per le nuove imprese giovanili si sta procedendo con le liquidazioni dei contributi.

Per tutti i contributi erogati stata mantenuta, costantemente aggiornata, la banca Dati Anagrafica del Ministero delle attività produttive per la verifica degli aiuti di stato concessi, mentre si provveduto, per la prima volta con il 2011, ad imparare l'uso della banca dati per la richiesta del CUP e a richiederli per ogni pratica liquidata.

### **Verifica indicatori e target**

Indicatore1: stato di avanzamento della procedura di approvazione di un bando/progetto

target: almeno 1 bando/progetto attivato entro il 2011

La Giunta ha approvato due bandi per l'occupazione giovanile con deliberazione n. 66 del 18 aprile 2011

Indicatore2: numero di imprese/associazioni coinvolte nella diffusione del bando

target 2 almeno 500 soggetti coinvolti

La diffusione dei bandi è avvenuta utilizzando più canali di comunicazione, attraverso comunicati inviati via mail a utenti genesi e associazioni, attraverso la newsletter e attraverso una campagna via CRM a 600 imprese, complessivamente sono stati contattati circa 1837 soggetti, di cui 962 raggiunti tramite newsletter e **875** tramite mailing dell'ufficio.

### **Gli obiettivi si ritengono raggiunti**

*Ufficio Ambiente - Responsabile Mauro Bonini*

### **OBIETTIVO 1**

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

### **Descrizione**

Nel corso del 2011 l'ufficio dovrà definire tutte le procedure necessarie a raggiungere e garantire la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001/Regolamento EMAS e procedere alla redazione della modulistica per le registrazioni. Il passo successivo consisterà nella redazione del Manuale di Gestione, della



Camera di Commercio  
Ravenna



Dichiarazione Ambientale e del Programma di Miglioramento in cui saranno evidenziati in particolare gli aspetti indiretti che coinvolgeranno le attività dell'ente camerale e cioè le azioni di sensibilizzazione del mondo imprenditoriale e del territorio sui temi della ecocompatibilità, della green economy e del consumo responsabile, azioni che coinvolgeranno a tutto tondo i servizi dell'ente a contatto con l'utenza.

### **Relazione**

L'ufficio Ambiente ha predisposto le Procedure Operative, le Istruzioni Operative e tutti i relativi Modelli concernenti la parte documentale di carattere prettamente Ambientale del Sistema di Gestione Ambientale (SGA). Occorre completare tale documentazione con la parte di carattere generale utilizzando alcune Procedure/Istruzione del Sistema Qualità, facendo sì che ci sia una integrazione e correlazione col Sistema Qualità stesso.

E' in via di ultimazione definitiva la stesura dell'Analisi Ambientale Iniziale (mancano i dati di carattere prettamente d'analisi tipo i quantitativi dei consumi, approvvigionamento, rifiuti ecc.).

Nel frattempo si è predisposto ed inviato a tutti i dipendenti un documento chiamato "Linee guida per una corretta raccolta differenziata" predisponendo i contenitori per la Raccolta Differenziata negli edifici camerali ed istruendo il personale tutto ed il servizio di pulizie con le procedure da seguire.

### **Verifica Indicatori e target**

Stato di avanzamento del percorso procedurale per la presentazione della richiesta di registrazione Emas valutato dal consulente ambientale:

#### **target 80% del percorso entro fine 2011**

Il consulente ambientale conferma il raggiungimento di oltre 80% del percorso prefissato.

## **OBIETTIVO 2**

### **Implementazione servizio di assistenza alle imprese attraverso il nuovo portale Area Ambiente.**

#### **Descrizione**

Il nuovo portale Area Ambiente sarà accessibile dal sito della CCIAA di Ravenna a partire da aprile. Guiderà le aziende nella procedura per la gestione degli apparati USB SISTRI e si completa con tutte le informazioni sui servizi della CCIAA in campo ambientale, oltre allo studio statistico sui dati storici del MUD e dati delle emissioni INES/E-PRTR e del trasporto rifiuti (dati Albo Regionali e nazionali). L'ufficio dovrà promuovere il servizio con adeguata campagna promozionale e garantire assistenza alle imprese che si avvicineranno al servizio per la prima volta.

### **Relazione**

La Camera di Commercio di Ravenna, a partire da aprile 2011, ha attivato il portale Area Ambiente, un nuovo servizio che ha come obiettivo quello di fornire alle imprese tutte le informazioni aggiornate e puntuali in merito agli adempimenti amministrativi in campo ambientale.

Accessibile dal sito della CCIAA di Ravenna, il portale Area Ambiente rende disponibile un percorso guidato che consente alle imprese di riconoscersi in un determinato profilo d'impresa (sia a livello di produzione e gestione dei rifiuti) e in base alla categoria d'appartenenza, di disporre di tutte le informazioni necessarie per adempiere agli obblighi in ambito ambientale di competenza della Camera di Commercio.

Inoltre sono fruibili attraverso l'Annuario statistico-ambientale una serie di elaborazioni statistiche a livello provinciale e regionale in riferimento a rifiuti urbani e speciali, trasporto dei rifiuti e emissioni inquinanti.

L'Ufficio Ambiente ha promosso tale servizio con un'ampia campagna promozionale:

- notizia in evidenza sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Ravenna;

- notizia inviata tramite newsletter periodica della Camera di Commercio di Ravenna;

- notizia inviata tramite email con sistema "CRM" a tutte le Associazioni di categoria della provincia di Ravenna, le Amministrazioni comunali, l'Amministrazione provinciale, tutte le imprese iscritte al SISTRI



Camera di Commercio  
Ravenna



aventi unità locali in provincia di Ravenna

Le visite al portale Area Ambiente, nell'anno 2011, sono state circa 350.

Inoltre l'Ufficio Ambiente ha prestato assistenza sia telefonica sia tramite email a numerose aziende che chiedevano maggiori informazioni su tale servizio.

### **Verifica Indicatore e target**

Indicatore

Numero Associazioni e soggetti coinvolti sul territorio nell'attività divulgativa del servizio:

target: > 50 soggetti

I soggetti raggiunti direttamente, attraverso campagna promozionale con CRM sono stati **850**.

***Gli obiettivi si ritengono raggiunti.***

***Ufficio partecipazioni - Resp. Cinzia Godoli***

### **OBIETTIVO 1**

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

Nel corso degli ultimi mesi del 2010 è stato progettato un nuovo sistema di erogazione dei contributi triennale in linea con la segnalazione dell'Antitrust di luglio 2010 relativa ai criteri di assegnazione delle risorse. L'ufficio dovrà pertanto nel corso del 2011 predisporre gli atti di approvazione del regolamento, definizione della relativa modulistica e implementazione del nuovo sistema, tra cui l'istruttoria per la selezione degli organismi ammissibili, la ripartizione dei fondi e la liquidazione degli stessi sulla base dei documenti di rendicontazione.

### **Relazione**

Scaduto l'accordo quadro provinciale che per alcuni trienni ha consentito lo sviluppo dell'operatività dei confidi provinciali, è stato progettato un nuovo sistema di erogazione dei contributi triennale in linea con la segnalazione dell'Antitrust di luglio 2010 relativa ai criteri di assegnazione delle risorse, approvato dal Consiglio camerale nella seduta di febbraio 2011.

E' intervenuta una situazione esterna imprevista quale il ricorso al TAR presentato dalla società Eurofidi che ha comportato slittamenti nelle attività e l'impossibilità di rispettare le scadenze individuate per l'assegnazione dei fondi quali indicatori di raggiungimento degli obiettivi e di effettuare nel corso del 2011 il monitoraggio sull'utilizzo delle risorse come inizialmente programmato.

E' stata invece espressa dagli enti locali la necessità di addivenire ad un sistema di gestione dei fondi da destinare ai Confidi territorialmente concertato, per cui l'ufficio ha focalizzato le proprie attività sulla definizione e approvazione di una convenzione tra CCIAA, Provincia e Comuni per la selezione degli organismi ammissibili.

Dopo aver approvato regolamento e convenzione si è proceduto alla predisposizione della modulistica e all'apertura dei termini per la presentazione delle richieste, all'effettuazione dell'istruttoria e della selezione degli organismi ammissibili per conto di tutti gli enti locali firmatari della convenzione. Una volta individuati gli organismi ammessi sono stati individuati gli indici di ripartizione dei fondi, anch'essi utilizzati dagli enti firmatari della convenzione, e si è proceduto alla ripartizione del plafond camerale. La rendicontazione dell'utilizzo dei fondi dovrà essere presentata entro il 30 aprile 2012.

### **Verifica Indicatori e target**

Stato di avanzamento della procedura di approvazione del nuovo sistema di erogazione dei fondi (target entro marzo 2011)

Il nuovo regolamento è stato approvato in data 21 FEBBRAIO 2011;

Implementazione di un sistema territoriale concertato di gestione dei fondi basato su una convenzione per la selezione degli organismi ammissibili e sui criteri di ripartizione dei fondi (target: approvazione della convenzione entro la data di apertura dei termini per la presentazione delle domande di accesso).



Camera di Commercio  
Ravenna



La convenzione tra CCIAA ed enti locali è stata approvata in data 21 MARZO 2011, mentre i termini per la presentazione delle domande sono stati aperti il 30 MARZO.

## **OBIETTIVO 2**

### **Monitoraggio partecipazioni camerali**

L'ente camerale ogni anno conferma il proprio impegno nel sostegno alle società partecipate attraverso le quali si promuove lo sviluppo economico del territorio. Ogni anno occorre monitorare la situazione delle partecipazioni alla luce degli adempimenti previsti dalle normative in vigore ed eventuali modifiche normative che interverranno nel corso del 2011, in particolare a seguito della manovra estiva e della Legge di stabilità.

### **Relazione**

Oltre all'attività ordinaria rispetto alla gestione amministrativa delle società partecipate (modifiche statutarie, nuove partecipazioni, nomina amministratori, ecc.), l'attività dell'Ufficio si è incentrata sulla verifica degli adempimenti previsti dalle ultime Leggi Finanziarie rispetto alle società partecipate. I recenti interventi normativi, tra cui ad es. l'art. 8 D.L. 98/2011, che hanno interessato le società a partecipazione pubblica hanno avuto l'obiettivo di tutelare attraverso la massima trasparenza, la concorrenza e le regole del mercato, anche in applicazione dei principi di derivazione comunitaria, e a contenere i costi delle pubbliche amministrazioni. L'ufficio ha pertanto provveduto ad applicare quanto previsto da queste normative, in particolare aggiornando la pubblicazione sul sito internet istituzionale dei dati relativi alle partecipazioni e agli incarichi degli amministratori.

### **Verifica Indicatore e target**

Stato di avanzamento delle procedure di controllo da sottoporre alla Giunta camerale.

Target: adempimenti a regime nella tempistica stabilita dalla normativa.

L'ufficio ha provveduto ad applicare quanto previsto dalle normative, aggiornando gli adempimenti già in essere e applicando quanto previsto dall'art. 8 del D.L. 98/2011.

**Gli obiettivi si ritengono raggiunti.**

**Ufficio Segreteria Generale- Resp. Barbara Naldini**

## **OBIETTIVO 1**

Aggiornamento dello Statuto camerale e del Regolamento per il diritto d'accesso ai documenti amministrativi

### **Descrizione**

In considerazione del d.lgs. 23 del 2010 che ha riformato l'ordinamento relativo alle camere di commercio e dell'art. 32 della l. 69 del 2009 che ha sancito gli obblighi di pubblicazione online, l'ufficio intende predisporre una bozza di modifica dell'attuale Statuto camerale e del Regolamento per l'accesso agli atti e documenti camerali da sottoporre al Consiglio camerale per l'approvazione.

### **Relazione**

Il d.lgs. n. 23 del 15 febbraio 2010, nel dare attuazione alla delega contenuta nell'art. 53 della legge 99/2009, è intervenuto riformando l'ordinamento relativo alle Camere di commercio, valorizzandone il ruolo di autonomie funzionali e potenziandone le funzioni a sostegno del sistema delle imprese.

La Segreteria generale ha predisposto una prima bozza del nuovo Statuto che è stata sottoposta alla Giunta in data 18 aprile, ma rinviata in attesa della pubblicazione dei decreti attuativi e dell'invio delle linee guida di Unioncamere. Solo in data 23 settembre 2011 sono stati pubblicati in Gazzetta Ufficiale i decreti ministeriali nn. 155 e 156 del 04/08/2011 (previsti dagli artt. 10 e 12 della riformata legge 580/93)



Camera di Commercio  
Ravenna



riguardanti rispettivamente la composizione dei consigli e la designazione e nomina dei consiglieri ed elezione dei membri di giunta delle Camere di commercio ed Unioncamere nazionale ha successivamente fornito delle linee guida per l'adeguamento degli Statuti indicando le revisioni assolutamente necessarie. La bozza definitiva dello Statuto che ha recepito le direttive del legislatore e le indicazioni fornite dal Ministero dello Sviluppo Economico, oltre a tener conto di alcune modifiche apportate recentemente al Regolamento interno degli uffici e dei servizi, è stata approvata dal Consiglio camerale nella seduta del 1 dicembre 2011. L'ufficio Segreteria nel corso dell'anno 2011 ha lavorato inoltre per la predisposizione di una bozza di modifica del Regolamento che disciplina le modalità di esercizio ed i casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti formati o comunque detenuti stabilmente dall'Ente ed utilizzati ai fini dell'attività amministrativa. Il regolamento attualmente in vigore (del 2005) è stato revisionato alla luce delle modifiche che la legge 69 del 2009 ha apportato alla legge 241/1990 (citati in particolare le conseguenze della P.A. per il danno da ritardo, l'eliminazione degli sprechi relativi al mantenimento dei documenti in forma cartacea) ed in particolare al fine di assicurare l'esercizio del diritto anche in via telematica. Per l'approvazione formale del testo è stato necessario attendere l'invio da parte di Unioncamere delle linee guida sull'accesso agli atti relativi alle procedure del rinnovo degli organi, documento arrivato solo a febbraio 2012. La bozza del regolamento per l'accesso agli atti verrà sottoposta pertanto al Consiglio camerale camerale per l'approvazione definitiva nella riunione del 4 Maggio p.v.

### **Verifica Indicatore e target**

Indicatore

Stato di avanzamento delle procedure per l'approvazione dello Statuto camerale e del Regolamento di accesso. Target: giugno 2011

I testi per l'approvazione degli organi sono stati predisposti entro il target indicato ma, per cause esterne derivanti dalla tempistica di attuazione dei decreti e dell'invio delle linee guida da parte di Unioncamere, approvati entro l'anno di riferimento.

### **OBIETTIVO 2**

Semplificazione e dematerializzazione delle procedure relative alla gestione e pubblicazione di delibere e determinazioni camerali e di quelle relative alla gestione delle firme autorizzate camerali.

### **Descrizione**

Nell'ambito delle attribuzioni di carattere amministrativo istituzionale, la Camera di Commercio pone particolare attenzione al complesso insieme di attività svolte dagli Organi camerali e, all'art.32 novellato dalla L. 69/2009, dispone che dal 1° gennaio 2011 verrà meno il valore legale della pubblicità effettuata sull'albo cartaceo, obbligando le Amministrazioni a dotarsi di un albo da pubblicare sul sito internet. Dal 1 gennaio 2011 è presente all'interno del sito istituzionale camerale l'albo informatico per la pubblicazione di atti e provvedimenti camerali aventi effetto di pubblicità legale. Nel corso del 2011 è necessario redigere un regolamento che consenta di definire le linee guida per una razionale gestione di tale sezione del sito. Per quanto riguarda la gestione delle delibere di Giunta e Consiglio e le determinazioni camerali l'anno 2011 rappresenterà un anno di transizione al fine di gettare le basi per un definitivo passaggio alla completa gestione informatizzata di tali atti (firma digitale singola/massiva, pubblicazione online ed archiviazione nei fascicoli informatici). Inoltre sempre nell'ottica di un minor impatto ambientale e di dematerializzazione di atti e provvedimenti si ritiene utile ridurre la distribuzione di fotocopie legate agli argomenti posti all'o.d.g.. L'ufficio intende inoltre semplificare la gestione delle firme autorizzate eliminando il periodico invio degli elenchi delle firme ad ambasciate/consolati ed enti vari e predisponendo un'apposita sezione all'interno del sito istituzionale in cui le amministrazioni interessate potranno accreditarsi al fine di ottenere la password per accedere alle firme autorizzate dei funzionari camerali.

### **Relazione**

A fronte di situazioni urgenti comunicate in modo particolare da Ambasciate e Consolati stranieri al



Camera di Commercio  
Ravenna



fine di reperire tempestivamente le firme autorizzate (“*specimen*”) dei funzionari camerale, l'ufficio Segreteria Generale si è immediatamente attivato cercando di bypassare tale problema confrontandosi con le Consorelle emiliano-romagnole ed in modo particolare con la Camera di commercio di Ferrara. Si è formalizzata, pertanto, sul proprio sito istituzionale, un'apposita sezione dove gli Enti - *dopo essersi accreditati con User Id e password concordate* - hanno la facoltà di verificare in tempo reale la veridicità delle firme, sollevando le imprese da problematiche burocratiche non indifferenti. Avendo ben saldo il principio del rispetto ambientale e nell'ottica della dematerializzazione degli atti e provvedimenti camerale, la Segreteria Generale ha implementato la visualizzazione su schermo tutti i contenuti delle delibere durante le riunioni degli organi collegiali, al fine di ovviare a significative quantità di fotocopie legate alle sedute di Giunta e Consiglio, riducendo sensibilmente carta e relativi costi. Anche per quello che riguarda le delibere di Giunta e Consiglio nonché le determinazioni tutte, con il nuovo programma Legal Work Act unitamente a Legalcycle, la Segreteria Generale ha la possibilità della gestione informatica del completo ciclo di vita degli atti camerale, azzerando l'impiego della carta e raggiungendo pertanto l'obiettivo prefissato. I verbali di Giunta e Consiglio vengono ora firmati digitalmente e consultabili unicamente attraverso l'apposito programma, così pure le comunicazioni di servizio sono divulgate esclusivamente tramite e-mail.

Inoltre, nel rispetto dell'art. 32 della Legge 69/2009 solo la pubblicazione on line ha valore di legge, dunque a far data dal 1°.1.2011 la Segreteria Generale obbligatoriamente pubblica sul proprio sito istituzionale tutte le deliberazioni di Giunta e Consiglio della Camera nonché le Determinazioni d'urgenza del Presidente e tutti gli atti o provvedimenti amministrativi la cui pubblicazione sia prevista per legge. Alla luce della legge sopra menzionata e seguendo le linee-guida dettate dall'Istituto Tagliacarne e scaturite dal Gruppo di lavoro allo scopo preposto, l'ufficio ha predisposto una bozza di regolamento che chiarisca normativamente le condizioni della pubblicazione sull'albo virtuale e le discipline, garantendo la genuinità del testo e la non modificabilità degli atti da parte degli utenti.

### **Verifica indicatori e target**

#### **Indicatori**

1. Stato di avanzamento delle procedure per l'approvazione del Regolamento per la pubblicazione avente effetto di pubblicità legale di atti e provvedimenti camerale e razionalizzazione della relativa sezione del sito camerale;

target conclusione entro 31 dicembre 2011

Entro il target di riferimento è stata definita la bozza di regolamento, non approvata formalmente per cause esterne, in attesa della pubblicazione del decreto/regolamento con le regole tecniche.

Realizzazione della sezione del sito dedicata alle firme autorizzate dei funzionari camerale in collaborazione con l'ufficio informatico

target conclusione entro 31 dicembre 2011

La sezione è stata realizzata entro il 31 dicembre

Stato di avanzamento delle gestione informatizzata delle procedure relative alla firma, pubblicazione e conservazione delle delibere di Giunta e Consiglio e determinazioni del Segretario generale e del Dirigente

target 30% in meno delle attuali fotocopie

Non vengono più prodotte fotocopie pertanto si è passati al 100% di atti visualizzati su schermi e gestiti telematicamente

**Gli obiettivi si ritengono raggiunti.**

Ravenna, 14 marzo 2012

Dott.ssa Barbara Naldini



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA SVILUPPO ECONOMICO

### SERVIZIO STUDI E GESTIONE RISORSE INFORMATICHE

#### OBIETTIVI DELLA POSIZIONE ORGANIZZATIVA

(Dott. Roberto Finetto)

#### *1 Automatizzazione del report trimestrale per l'analisi congiunturale*

##### **Descrizione**

Revisione dei rapporti congiunturali con l'obiettivo di rendere l'informazione economico statistica più tempestiva e fruibile attraverso l'utilizzo di procedure automatizzate nella realizzazione degli stessi.

Considerata la necessità di diffondere in modo sistematico e tempestivo il patrimonio di dati economici in possesso della Camera di Commercio, dai risultati delle indagini congiunturali realizzate dalla Camera di Commercio all'aggiornamento delle banche dati camerali relative alla consistenza e alla nati-mortalità delle imprese, l'adozione di procedure automatizzate riduce il tempo che intercorre tra il momento in cui si forma l'informazione economico statistica e il momento in cui viene divulgata, migliorandone l'efficacia.

##### **Indicatori**

1. Numero dei settori analizzati
2. Numero delle tabelle/grafici relativi a variabili sottoposte ad analisi
3. Numero medio dei giorni intercorsi tra il momento di disponibilità della fonte e la pubblicazione on-line del rapporto

##### **Target annuale**

1. Indicatore 1: minimo 6
2. Indicatore 2: minimo 4
3. Indicatore 3: massimo 20 gg

##### **Relazione sul conseguimento**

Il supporto tecnologico per l'automazione del report congiunturale è fornito dal Consorzio interuniversitario CINECA. Nei primi sei mesi dell'anno l'ufficio studi ha avuto assidui contatti con il CINECA nell'ambito dei quali sono stati concordati la tipologia di dati da far confluire nel sistema che produce la reportistica, il formato, le modalità di aggiornamento e interscambio dei dati stessi. I primi set di dati sono stati raccolti e forniti secondo le modalità concordate. E' stata inoltre definita la veste grafica e il formato di pubblicazione del report. E' stato prodotto un primo numero demo che copre i settori industria, costruzioni, artigianato e commercio.

Nella seconda parte del semestre il progetto è entrato nella fase operativa producendo i report trimestrali 2011 e, retroattivamente, i report trimestrali 2010

##### **Analisi degli indicatori**

- Numero dei settori analizzati. 4 (Industria manifatturiera, costruzioni, export, imprese)





Camera di Commercio  
Ravenna



- Numero delle variabili sottoposte ad analisi.
- Industria manifatturiera: 12 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 12 per settore artigiano (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 3 per ogni sottosettore di attività economica (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna)
- Industria delle costruzioni: 2 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 2 per settore artigiano (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna)
- Export: 2 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 1 per settore merceologico, 1 per paese di destinazione
- Imprese: 4 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 4 per forma giuridica (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 4 per comune
- Numero medio dei giorni intercorsi tra il momento di disponibilità della fonte e la pubblicazione on-line del rapporto. 30 giorni

### ***Digitalizzazione del flusso dei provvedimenti di gestione amministrativa***

#### **Descrizione**

Il sistema di gestione documentale sarà ulteriormente sviluppato per giungere alla dematerializzazione di tutte le fasi legate alla predisposizione e all'adozione di provvedimenti amministrativi in ogni loro stadio, dalla formazione, alle procedure di adozione, alla pubblicazione fino alla conservazione a norma.

Tale ulteriore sviluppo del sistema di gestione documentale consentirà di azzerare o ridurre al minimo la necessità di predisporre raccoglitori e stampe cartacee dei provvedimenti sia nella fase di proposta che nelle fasi successive.

Vengono fatte salve ipotesi marginali di stampa su supporto cartaceo, legate a richieste di accesso agli atti ed eventuali richieste specifiche da parte di singoli amministratori

#### **Indicatori**

- Percentuale di provvedimenti trattati esclusivamente in forma elettronica sul totale dei provvedimenti, dal momento del perfezionamento della procedura che avverrà nel 2010.

#### **Target annuale**

- Indicatore 1: 90 % dei provvedimenti

#### **Relazione sul conseguimento**

LegalWorkAct è la piattaforma informatica prodotta da Infocert attraverso la quale si procederà alla completa dematerializzazione dei flussi documentali legati all'adozione dei provvedimenti amministrativi dell'Ente camerale. Nei primi sei mesi dell'anno è stata realizzata l'attività preliminare di natura contrattuale e programmatica per giungere alla fase operativa prevista a partire da luglio 2011. La fase operativa si è sostanziata in interventi tecnici e di pianificazione e revisione dei flussi informativi, nonché in una serie di incontri formativi prima per coloro chiamati a svolgere le funzioni di amministratore del sistema e successivamente per la restante parte del personale.

Esaurite le fasi di pianificazione, preparazione e formazione il sistema è entrato in produzione a partire dal mese di settembre.



Camera di Commercio  
Ravenna



### **Analisi degli Indicatori**

• Numero di provvedimenti trattati in forma elettronica in ogni loro stadio, dalla formazione alle procedure di adozione e pubblicazione fino alla conservazione sostitutiva.

Relativamente al periodo 01.10.2011 - 31.12.2011:

- Determinazioni del Presidente n. 6
- Determinazioni d'urgenza del Presidente n. 7
- Determinazioni del Segretario Generale n. 63
- Determinazioni del Dirigente n. 56:
- Delibere di Giunta: n. 73:
- Delibere di Consiglio n. 10 .

Totale: n. 215

### ***3. Adozione del ciclo di gestione della performance***

#### **Descrizione**

Definizione degli strumenti relativi al Sistema per la misurazione e valutazione della performance e al Piano triennale della trasparenza e l'integrità ed adozione dei relativi documenti, ai sensi del D.Lgs. n. 150/2009.

L'implementazione del Sistema della performance e del Piano della trasparenza necessitano di uno sforzo organizzativo riguardante prevalentemente le risorse umane interne e, più in generale, i soggetti coinvolti. Inoltre, considerando che le informazioni indispensabili alla loro realizzazione potrebbero essere dislocate in sotto-sistemi informativi di pertinenza di differenti unità organizzative, occorre specificare le modalità con le quali si intende realizzare l'integrazione di tali elementi.

Un ulteriore aspetto rilevante è rappresentato dalle risorse strumentali che dovranno essere impiegate secondo modalità che massimizzino i risultati ottenibili: in particolare, è opportuno ottimizzare l'utilizzo dei sistemi informativi e degli strumenti informatici esistenti, in modo tale da minimizzare le risorse finanziarie ad essi associate

#### **Indicatori**

- Impostazione del Ciclo di gestione della performance
- Impostazione della struttura della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito

#### **Target annuale**

- Indicatore 1: Adozione del Sistema della performance. del Piano della performance e della predisposizione della reportistica infrannuale
  - Indicatore 2: Adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e delle misure relative alla diffusione delle informazioni relative a trasparenza, valutazione e merito

#### **Relazione sul conseguimento**

L'applicazione di quanto previsto dalla legge delega n.150/2009 – che ha introdotto nelle Pubbliche Amministrazioni l'esigenza di verificare e misurare la quantità e la qualità dell'attività svolta, la cosiddetta "performance", anche al fine di rendere trasparente all'esterno l'efficienza dell'azione amministrativa – ha portato alla definizione e successiva adozione del Sistema di



Camera di Commercio  
Ravenna



misurazione e valutazione della performance con delibera di Giunta 17/2011, del Piano della performance 2011 con delibera di Giunta 18/2011 e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013 con delibera di Giunta 35/2011

Il principale modo di attuazione della disciplina della trasparenza è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati che favorisca un rapporto diretto tra la singola amministrazione e il cittadino.

L'individuazione di tali informazioni si basa, innanzitutto su precisi obblighi normativi, in parte previsti dal d.lgs. n. 150/2009 e tiene conto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse.

Con queste finalità la Delibera CiVIT n.105/2010 fornisce una indicazione puntuale dell'organizzazione e dei contenuti della Sezione Trasparenza, valutazione e merito che deve essere realizzata sul sito web istituzionale di una pubblica amministrazioni

### **Analisi degli Indicatori**

1. Adozione del Sistema della performance, del Piano della performance e della predisposizione della reportistica infrannuale

- Il ciclo della performance è stato impostato e i documenti da esso previsti sono stati predisposti e adottati come indicato in premessa, compresa la reportistica infrannuale

2. Adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e delle misure relative alla diffusione delle informazioni relative a trasparenza, valutazione e merito"

- Il piano triennale per la trasparenza e l'integrità è stato adottato. La sezione Trasparenza, valutazione e merito è stata impostata e al suo interno sono stati predisposti e inseriti i documenti come da indicazione della delibera CIVIT n. 105/2010.

Ravenna, 16 marzo 2012

Dott. Roberto Finetto



Camera di Commercio  
Ravenna



## AREA SVILUPPO ECONOMICO

### SERVIZIO STUDI E GESTIONE RISORSE INFORMATICHE

(Responsabile Dott. Roberto Finetto)

#### Ufficio Risorse Informatiche

##### *Obiettivo 1*

**Predisposizione e supporto alla gestione delle sedute della Giunta Camerale con strumenti informatici nonché predisposizione e potenziamento delle modalità di fruizione di servizi di webconference e/o videoconferenza tradizionale nelle sale riunioni dell'ente.**

##### **Descrizione**

Al fine di limitare la produzione di copie cartacee degli atti esaminati nelle sedute della Giunta Camerale si intende attrezzare la sala ove le sedute hanno luogo con strumenti informatici finalizzati a rendere facilmente consultabili e fruibili i testi e gli allegati delle delibere in discussione.

Alla semplice consultazione delle proposte all'ordine del giorno, sarà affiancata la possibilità di gestire, da parte di ogni componente dell'organo camerale, una propria area riservata dove conservare documenti informatici di supporto alla attività decisionale.

Si interverrà, per potenziare e consolidare gli strumenti informatici destinati alla fruizione di servizi di video conferenza tradizionale (su ISDN e/o IP) e di webconference al fine di ridurre le trasferte di personale camerale, in tutti i casi nei quali, questa tipologia di fruizione sia resa disponibile da chi ha organizzato l'evento (riunione, corso, seminario ecc...)

##### **Indicatore**

1. Stato di avanzamento delle procedure di predisposizione dell'hardware necessario all'informatizzazione delle sedute di giunta nonché della formazione degli operatori della Segreteria Generale che dovranno allestire le sedute di Giunta
2. Numero di sedute dell'organo collegiale allestite con strumenti informatici
3. Numero di missioni- uomo evitate per l'utilizzo di strumenti di conference

##### **Target**

- Per il 31/12/2011 allestiti definitivamente gli strumenti per fruire in modalità "informatica" delle sedute di Giunta
- Per tale data predisposte almeno il 50% delle sedute con strumenti informatici
- Evitate almeno il 50% delle missioni-uomo previste sul totale delle riunioni/convegni usufruibili in tale modalità

##### **Relazione sul conseguimento**

Nel corso del 2011 l'ufficio ha affiancato la Segreteria nell'organizzazione delle sedute di



Camera di Commercio  
Ravenna



Giunta e Consiglio mettendo a disposizione sia l'attrezzatura informatica (pc portatile, videoproiettore) che il know-how per consentire ai componenti degli organi di seguire i lavori della seduta senza necessità di stampare la corposa documentazione impiegata.

Da marzo 2011 tutte le sedute degli organi collegiali sono avvenute con la presentazione a schermo degli atti da trattare, previo invio tramite posta elettronica delle bozze da consultare alcuni giorni prima della convocazione. Da dicembre 2011 è stata predisposta un'area riservata all'interno del sito [www.ra.camcom.it](http://www.ra.camcom.it) accedibile con user e password dai membri di consiglio e di giunta dove consultare le bozze delle deliberazioni (senza riceverle via posta elettronica).

Nel corso del 2011 è stato potenziato il servizio di erogazione di videoconferenze tramite l'adesione ad un servizio specifico offerto da Infocamere per l'utilizzo di un dispositivo di videoconferenza su IP che si appoggia appunto, senza costi di collegamento, sulla rete informatica delle Camere di Commercio (c.d. ICRete). Il dispositivo ha permesso la fruizione di videoconferenze nella ristrutturata sala Giunta della CCIAA. Questo servizio si è affiancato alle già collaudate attività di videoconferenza su rete ISDN (questa ormai obsoleta) e su piattaforma Web utilizzate dalla CCIAA di Ravenna.

I vincoli economici imposti anche alla CCIAA relativamente le missioni e la formazione hanno incentivato l'utilizzo e la fruizione, con strumenti di videoconferenza, di corsi e seminari nel corso del 2011, ben 29 gg totali nell'intero anno di cui 19 giornate formative, 8 riunioni e 2 mediazioni. Relativamente alla tecnologia utilizzate sono state effettuate 18 webconference e 11 videoconferenze su ip.

### **Analisi degli indicatori**

1. Stato di avanzamento delle procedure di predisposizione dell'hardware necessario all'informatizzazione delle sedute di giunta nonché della formazione degli operatori della Segreteria Generale che dovranno allestire le sedute di Giunta: **il 21/03/2011 è stata completata la predisposizione delle sale Sala Giunta e Sala Verde per la fruizione delle sedute degli organi collegiali mediante videoproiezione degli atti all'ordine del giorno ed è stata completata la formazione gli operatori addetti**

2. Numero di sedute dell'organo collegiale allestite con strumenti informatici: **10 sedute su 12 totali nell'anno**

3. Numero di missioni- uomo evitate per l'utilizzo di strumenti di conference: **Totale 29 gg (il 100% delle richieste pervenute all'ufficio) – N.B. Non si hanno dati relativi al numero di partecipanti alle singole giornate, quindi il totale di gg/uomo evitate è sicuramente maggiore.**

### ***Obiettivo 2***

**Revisione, informatizzazione e conseguente dematerializzazione dei flussi di comunicazione interna fra dipendenti e uffici di supporto (es Ufficio Risorse Umane) e/o fra uffici e uffici.**

#### **Descrizione**

Si intendono analizzare i flussi di comunicazione interna (quasi sempre di tipo unidirezionale) per limitare la produzione (e successiva conservazione) di documenti cartacei nonché migliorare l'efficienza della comunicazione stessa potenziando le possibilità di consultazione, analisi e conservazione delle informazioni scambiate.

Per giungere a questo obiettivo l'ufficio si avvarrà del sia dell'integrazione di applicazioni di



Camera di Commercio  
Ravenna



gestione documentale già utilizzate nell'ente (LegalCycle) sia di strumenti informatici sviluppati appositamente

### **Indicatori**

Numero di flussi documentali convertiti

### **Target:**

1. Entro il 31 dicembre 2011 analisi e implementazione di almeno 3 flussi documentali

### **Relazione sul conseguimento**

Nel corso del 2011, tramite lo sviluppo di singole porzioni di codice in appoggio alla piattaforma di gestione della intranet camerale oppure direttamente usufruendo di funzionalità rese disponibili all'interno di applicazioni già in dotazione, sono stati migliorati ed implementati diversi flussi informativi relativi alle comunicazioni fra dipendenti e uffici o gestionali in carico a singoli uffici (p.e. Gestionale fascicolo personale e Gestionale Commissioni) ed anche fra dipendenti e propri responsabili gerarchici (vedi richiesta firme documenti su piattaforma LegalCycle).

L'applicazione di gestione del fascicolo personale è stata implementata tramite database proprietario msAccess, ed è in fase di aggiornamento e migrazione su piattaforma web (integrata nel cms plone che gestisce la intranet camerale).

L'applicazione di gestione delle commissioni consiliari è stata riprogettata e migrata interamente nel cms plone che gestisce la intranet camerale.

E' stata poi implementata la funzionalità di LegalCycle che permette la gestione del completo iter di firma di documenti (informatici e/o scannerizzati) inseriti nel gestionale, con l'inoltro al dirigente e/o superiore per la (o le) firme e l'eventuale successivo invio via pec (anche interoperabile).

### **Analisi degli indicatori**

1. Nel 2011 sono stati gestiti i seguenti flussi:
  - Gestione commissioni consiliari c/o ufficio segreteria (analisi ed implementazione);
  - Gestione fascicolo personale (analisi e prima implementazione in MsAccess, iniziata su intranet);
  - Firma documenti LegalCycle (procedura attivata completamente);
  - Procedura digitalizzazione documenti in entrata (scansione ed inserimento doc digitalizzato in LegalCycle)
  - Gestione valutazione dipendenti (Reimplementazione per il 2011 della procedura via web)

## **Ufficio Studi**

### ***Obiettivo 1***

#### **Automatizzazione del report trimestrale per l'analisi congiunturale**

#### **Descrizione**

Revisione dei rapporti congiunturali con l'obiettivo di rendere l'informazione economico statistica più tempestiva e fruibile attraverso l'utilizzo di procedure automatizzate nella realizzazione degli stessi.



Camera di Commercio  
Ravenna



Considerata la necessità di diffondere in modo sistematico e tempestivo il patrimonio di dati economici in possesso della Camera di Commercio, dai risultati delle indagini congiunturali realizzate dalla Camera di Commercio all'aggiornamento delle banche dati camerale relative alla consistenza e alla nati-mortalità delle imprese, l'adozione di procedure automatizzate riduce il tempo che intercorre tra il momento in cui si forma l'informazione economico statistica e il momento in cui viene divulgata, migliorandone l'efficacia.

### **Indicatori**

1. Numero dei settori analizzati
2. Numero delle tabelle/grafici relativi a variabili sottoposte ad analisi
3. Numero medio dei giorni intercorsi tra il momento di disponibilità della fonte e la pubblicazione on-line del rapporto

### **Target annuale**

- Indicatore 1: minimo 6
- Indicatore 2: minimo 4
- Indicatore 3: massimo 20 gg

### **Relazione sul conseguimento**

Il supporto tecnologico per l'automazione del report congiunturale è fornito dal Consorzio interuniversitario CINECA. Nei primi sei mesi dell'anno l'ufficio studi ha avuto assidui contatti con il CINECA nell'ambito dei quali sono stati concordati la tipologia di dati da far confluire nel sistema che produce la reportistica, il formato, le modalità di aggiornamento e interscambio dei dati stessi. I primi set di dati sono stati raccolti e forniti secondo le modalità concordate. E' stata inoltre definita la veste grafica e il formato di pubblicazione del report. E' stato prodotto un primo numero demo che copre i settori industria, costruzioni, artigianato e commercio.

Nella seconda parte del semestre il progetto è entrato nella fase operativa producendo i report trimestrali 2011 e, retroattivamente, i report trimestrali 2010

### **Analisi degli indicatori**

- Numero dei settori analizzati. 4 (Industria manifatturiera, costruzioni, export, imprese)
- Numero delle variabili sottoposte ad analisi.
- Industria manifatturiera: 12 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 12 per settore artigiano (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 3 per ogni sottosettore di attività economica (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna)
- Industria delle costruzioni: 2 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 2 per settore artigiano (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna)
- Export: 2 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 1 per settore merceologico, 1 per paese di destinazione
- Imprese: 4 per settore complessivo (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 4 per forma giuridica (confronto Italia, Emilia-Romagna, Ravenna), 4 per comune
- Numero medio dei giorni intercorsi tra il momento di disponibilità della fonte e la pubblicazione on-line del rapporto. 30 giorni



Camera di Commercio  
Ravenna



## **Obiettivo 2**

### **Adozione del ciclo di gestione della performance**

#### **Descrizione**

Definizione degli strumenti relativi al Sistema per la misurazione e valutazione della performance e al Piano triennale della trasparenza e l'integrità ed adozione dei relativi documenti, ai sensi del D.Lgs. n. 150/2009.

L'implementazione del Sistema della performance e del Piano della trasparenza necessitano di uno sforzo organizzativo riguardante prevalentemente le risorse umane interne e, più in generale, i soggetti coinvolti. Inoltre, considerando che le informazioni indispensabili alla loro realizzazione potrebbero essere dislocate in sotto-sistemi informativi di pertinenza di differenti unità organizzative, occorre specificare le modalità con le quali si intende realizzare l'integrazione di tali elementi.

Un ulteriore aspetto rilevante è rappresentato dalle risorse strumentali che dovranno essere impiegate secondo modalità che massimizzino i risultati ottenibili: in particolare, è opportuno ottimizzare l'utilizzo dei sistemi informativi e degli strumenti informatici esistenti, in modo tale da minimizzare le risorse finanziarie ad essi associate

#### **Indicatori**

- Impostazione del Ciclo di gestione della performance
- Impostazione della sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito"

#### **Target annuale**

- Indicatore 1: Adozione del Sistema della performance, del Piano della performance e predisposizione della reportistica infrannuale
- Indicatore 2: Adozione del piano triennale per la trasparenza e delle misure relative alla diffusione delle informazioni relative a trasparenza, valutazione e merito

#### **Relazione sul conseguimento**

L'applicazione di quanto previsto dalla legge delega n.150/2009 – che ha introdotto nelle Pubbliche Amministrazioni l'esigenza di verificare e misurare la quantità e la qualità dell'attività svolta, la cosiddetta "performance", anche al fine di rendere trasparente all'esterno l'efficienza dell'azione amministrativa – ha portato alla definizione e successiva adozione del Sistema di misurazione e valutazione della performance con delibera di Giunta 17/2011, del Piano della performance 2011 con delibera di Giunta 18/2011 e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013 con delibera di Giunta 35/2011

Il principale modo di attuazione della disciplina della trasparenza è la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati che favorisca un rapporto diretto tra la singola amministrazione e il cittadino.

L'individuazione di tali informazioni si basa, innanzitutto su precisi obblighi normativi, in parte previsti dal d.lgs. n. 150/2009 e tiene conto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse.

Con queste finalità la Delibera CiVIT n.105/2010 fornisce una indicazione puntuale dell'organizzazione e dei contenuti della Sezione Trasparenza, valutazione e merito che deve essere realizzata sul sito web istituzionale di una pubblica amministrazioni.





Camera di Commercio  
Ravenna



### **Analisi degli Indicatori**

- Impostazione del Ciclo di gestione della performance
- Il ciclo della performance è stato impostato e i documenti da esso previsti sono stati predisposti e adottati come indicato in premessa, compresa la reportistica infrannuale
  - Impostazione della sezione del sito “Trasparenza, valutazione e merito
  - Il piano triennale per la trasparenza e l’integrità è stato adottato. La sezione Trasparenza, valutazione e merito è stata impostata e al suo interno sono stati predisposti e inseriti i documenti come da indicazione della delibera CIVIT n. 105/2010

## **Ufficio archivio informatizzato**

### **Obiettivo 1**

#### **Digitalizzazione del flusso dei provvedimenti di gestione amministrativa**

##### **Descrizione**

Il sistema di gestione documentale sarà ulteriormente sviluppato per giungere alla dematerializzazione di tutte le fasi legate alla predisposizione e all’adozione di provvedimenti amministrativi in ogni loro stadio, dalla formazione, alle procedure di adozione, alla pubblicazione fino alla conservazione a norma.

Tale ulteriore sviluppo del sistema di gestione documentale consentirà di azzerare o ridurre al minimo la necessità di predisporre raccoglitori e stampe cartacee dei provvedimenti sia nella fase di proposta che nelle fasi successive.

Vengono fatte salve ipotesi marginali di stampa su supporto cartaceo, legate a richieste di accesso agli atti ed eventuali richieste specifiche da parte di singoli amministratori.

##### **Indicatori**

- Percentuale di provvedimenti trattati esclusivamente in forma elettronica sul totale dei provvedimenti, dal momento del perfezionamento della procedura che avverrà nel 2010.

##### **Target annuale**

- Indicatore 1: 90 % dei provvedimenti

##### **Relazione sul conseguimento**

LegalWorkAct è la piattaforma informatica prodotta da Infocert attraverso la quale si procederà alla completa dematerializzazione dei flussi documentali legati all’adozione dei provvedimenti amministrativi dell’Ente camerale. Nei primi sei mesi dell’anno è stata realizzata l’attività preliminare di natura contrattuale e programmatica per giungere alla fase operativa prevista a partire da luglio 2011. La fase operativa si è sostanziata in interventi tecnici e di pianificazione e revisione dei flussi informativi, nonché in una serie di incontri formativi prima per coloro chiamati a svolgere le funzioni di amministratore del sistema e successivamente per la restante parte del personale.

Esaurite le fasi di pianificazione, preparazione e formazione il sistema è entrato in produzione a partire dal mese di settembre.



Camera di Commercio  
Ravenna



### **Analisi degli Indicatori**

• Numero di provvedimenti trattati in forma elettronica in ogni loro stadio, dalla formazione alle procedure di adozione e pubblicazione fino alla conservazione sostitutiva.

Relativamente al periodo 01.10.2011 – 31.12.2011:

- Determinazioni del Presidente n. 6
- Determinazioni d'urgenza del Presidente n. 7
- Determinazioni del Segretario Generale n. 63
- Determinazioni del Dirigente n. 56:
- Delibere di Giunta: n. 73:
- Delibere di Consiglio n. 10 .

Totale: n. 215

### **Ufficio servizi innovativi**

#### **Obiettivo 1**

**Favorire la diffusione di supporti tecnologici innovativi finalizzati allo sviluppo e al consolidamento dei processi di semplificazione amministrativa.**

#### **Descrizione**

La Camera di Commercio di Ravenna incentiva l'utilizzo delle nuove tecnologie e promuove la massima diffusione degli strumenti telematici ed informatici disponibili, al fine di rendere un servizio di semplificazione e modernizzazione nei rapporti con la p.a. per le imprese e i professionisti del territorio provinciale.

L'Ente camerale, da diversi anni, distribuisce dispositivi di firma e di autenticazione (Carta Nazionale dei Servizi o CNS e Business Key) voluti dal Codice dell'Amministrazione Digitale e il cui utilizzo è oggi previsto in un'ampia serie di adempimenti, nell'ottica della semplificazione amministrativa.

A questo si aggiunge il servizio di rilascio delle carte tachigrafiche.

#### **Indicatori**

- Tempi di rilascio della CNS/BK dalla data di richiesta appuntamento alla data del rilascio;
- Tempo di presa in carico della modulistica delle carte cronotachigrafe.

#### **Target annuale**

- Indicatore 1: 7 gg. Lavorativi nel 90% dei casi.
- Indicatore 2: 2 gg. Lavorativi.

#### **Relazione sul conseguimento**

L'anno 2011, ha visto un eccezionale incremento di richieste di dispositivi CNS con firma digitale (6881 dispositivi prodotti rispetto ai 3889 del 2010 pari ad un aumento del 76%) riconducibile sia alla scadenza dell'adempimento obbligatorio per le imprese costituite in forma societaria relativo alla comunicazione di un indirizzo PEC al registro imprese, sia ad una serie di ulteriori iniziative intraprese da varie amministrazioni finalizzate all'erogazione di servizi attraverso gli strumenti previsti dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD) nel contesto del più generale processo di digitalizzazione della p.a..



Camera di Commercio  
Ravenna



Da rimarcare la circostanza che l'ufficio ha dovuto fronteggiare tale incremento del carico di lavoro, cercando di garantire elevati standard di qualità e di soddisfazione dell'utenza e senza variazioni del personale addetto rispetto all'anno precedente, contestualmente ad una revisione radicale dei software e delle procedure per il rilascio delle CNS dovuta al passaggio dell'intero sistema camerale ad un nuovo ente certificatore (ARUBA).

Anche per quel che riguarda il servizio delle carte tachigrafiche nel 2011 risulta un considerevole incremento delle richieste rispetto all'anno precedente da 578 a 866 (+49%) riconducibile in gran parte alle carte rinnovate e prodotte nel 2006 (scadute) e all'immatricolazione di nuovi mezzi equipaggiati con tachigrafo digitale.

### **Analisi degli indicatori**

- Indicatore 1: l'obiettivo è stato rispettato nel 100% dei casi per i mesi da gennaio a ottobre e per il mese di dicembre; nel mese di novembre (in concomitanza con la scadenza della pratica di deposito PEC per le società) veniva concordato con l'utenza un appuntamento entro le 2 settimane successive ad eccezione degli utenti postcard (associazioni, commercialisti che richiedevano il dispositivo per i propri clienti) il cui tempo di consegna è rimasto anche in dicembre entro i 7 giorni. Complessivamente è stato raggiunto il target indicato.

- Indicatore 2: 2 gg. Rispettato al 100%

### ***Obiettivo 2***

**Rinnovo della Certificazione Sistema Gestione Qualità (Norma ISO 9001:2008) e mantenimento dei relativi standard di servizio all'utenza. Revisione della procedura operativa e degli obiettivi-indicatori in relazione alla modalità di erogazione del servizio di firma digitale al fine di renderlo più efficiente;**

### **Descrizione**

La Camera di commercio di Ravenna nell'ottica di fornire un servizio sempre più rispondente alle richieste degli utenti, coerentemente con le linee programmatiche dell'Ente e con le tendenze emergenti nell'ambito della Pubblica Amministrazione, considera la qualità ed il suo miglioramento come elementi prioritari e strategici per il conseguimento degli obiettivi stabiliti, sia in merito alla gestione interna dei processi organizzativi sia nelle relazioni con i propri stakeholder.

Essa pertanto adotta un Sistema Gestione Qualità coerente con la Norma ISO 9001:2008. L'Ente di Certificazione è Bureau Veritas.

### **Indicatori**

1. Rinnovo Certificazione SGQ
2. Misurazione della soddisfazione del cliente

### **Target annuale**

1. Conseguimento della Certificazione ISO 9001:2008
2. Indicatore: 70% dei giudizi positivi.

### **Relazione sul conseguimento**

A seguito verifica da parte del Bureau Veritas del 25 e 26 ottobre 2011 è stato conseguito il mantenimento della certificazione di qualità

Nel mese di settembre 2011 è stata realizzata un'indagine di "customer satisfaction" che ha



Camera di Commercio  
Ravenna



prodotto 50 risposte spontanee da parte degli utenti del servizio. Le domande contenute nel questionario tendevano a rilevare il grado di soddisfazione in ordine a:

- 1 – il tempo impiegato per ottenere il servizio
- 2 – i locali nei quali viene reso il servizio
- 3 – gli orari di sportello
- 4 – la cortesia e la disponibilità degli operatori
- 5 – i tempi di attesa allo sportello
- 6 – la chiarezza delle informazioni ricevute
- 7 – il servizio complessivo

#### **Analisi degli indicatori**

1. La certificazione di qualità ISO 9001:2008 è stata rinnovata
2. L'esito dell'indagine di customer satisfaction è ampiamente positivo in relazione a tutte le domande poste nel questionario; in particolare alla domanda riassuntiva sulla valutazione complessiva del servizio il 100% delle risposte esprime un giudizio positivo (24% soddisfacente, 40% molto soddisfacente, 36% totalmente soddisfacente).

Ravenna, 16 marzo 2012

Dott. Roberto Finetto