



**Camera di Commercio
Ravenna**

Il Vice Segretario Generale
Conservatore del Registro delle Imprese

**All'attenzione di
- Segretario Generale
- O.I.V.
Sede**

Ravenna, 22/2/2012

**AREA REGOLAZIONE DEL MERCATO - REGISTRO DELLE IMPRESE
Obiettivi del personale anno 2011
Relazione conclusiva**

A seguito dell'avvenuta assegnazione, da parte della Giunta Camerale con deliberazione n.19 del 24.01.2011, degli obiettivi dirigenziali per l'anno 2011, sono stati individuati, con determinazione dirigenziale n. 58 del 17/02/2011 gli obiettivi del Capo Servizio incaricato della Posizione Organizzativa del Servizio Registro delle Imprese e, con determinazione dirigenziale n. 59 del 17/02/2011 gli obiettivi del Capo Servizio incaricato della Posizione Organizzativa del Servizio Statistica/Prezzi/Protesti/Brevetti, entrambi appartenenti all'Area Registro Imprese- Regolazione del mercato. A seguire, con determinazione dirigenziale n. 63 del 22 febbraio 2011, sono stati assegnati gli obiettivi ai singoli uffici appartenenti ai 3 Servizi che compongono l'Area.

Gli obiettivi assegnati sono stati discussi con i responsabili di Servizio e di Ufficio e tutti condivisi dai soggetti coinvolti.

Dopo un attento monitoraggio dell'andamento dell'attività lavorativa, improntata al raggiungimento degli obiettivi assegnati, anche attraverso una verifica intermedia avvenuta a metà anno (cfr. det.dir.n. 284 del 21/07/2011), si comunica che gli obiettivi così fissati sono stati pienamente raggiunti nel corso dell'anno 2011, conseguendo la massima percentuale di perseguimento degli stessi, pari al 100%. Tale percentuale si è raggiunta anche attraverso la costante e quotidiana attenzione al lavoro svolto dal personale assegnato ai singoli uffici nel corso dell'anno, con il coordinamento dei Capi Ufficio e la supervisione dei Capi Servizio.

Il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati è rilevabile, nel dettaglio, dall'allegato verbale della riunione tenutasi in data 27/1/2012 (All.A alla presente relazione a formarne parte integrante e sostanziale), nel corso della quale il Dirigente insieme ai Capi Servizio hanno verificato il pieno raggiungimento degli obiettivi fissati, con riferimento al 31/12/2011. Il verbale contiene le considerazioni effettuate nel corso della riunione, nonché il dettaglio suddiviso per Servizi ed Uffici.

Dall'esame dello stesso emerge che tutto il personale appartenente all'Area ha partecipato a pieno titolo, anche con spirito di squadra, al perseguimento degli obiettivi individuati.

Il Sistema di Qualità certificato secondo la normativa europea, fin dal 1999 attivo sul R.I., poi implementato con gli altri Uffici certificati, è ormai consolidato nell'Area. Il Sistema di Qualità ha sviluppato nel personale la massima attenzione alle esigenze e alla soddisfazione del cliente, che associata all'attenta applicazione ed interpretazione normativa, permette di ottenere risultati estremamente positivi, pur nella quotidiana gestione degli onerosi carichi lavorativi, determinati anche dalla continua e costante assegnazione di nuove competenze al sistema camerale, a fronte di una perdurante riduzione delle risorse umane e della necessità di contenimento della spesa pubblica.

L'impegno partecipativo di tutto il personale permette, dunque, di continuare ad erogare alle imprese e ai loro intermediari servizi di innegabile qualità, che la Camera di Commercio mette a disposizione del mondo imprenditoriale nell'ottica del miglioramento continuo e nella costante ricerca di modalità semplificative delle procedure, anche attraverso l'utilizzo e la diffusione dei nuovi strumenti informatici e telematici, pur nel rispetto delle normative che regolano le specifiche materie.

Si ricorda, inoltre, che anche dalla relazione relativa al raggiungimento degli obiettivi operativi presenti nel piano delle performance, si rileva l'avvenuto positivo perseguimento

Mentre si rinvia alle relazioni allegate, per quanto attiene ai dettagli dei singoli obiettivi, si resta a disposizione per eventuali, ulteriori chiarimenti e si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Dirigente dell'Area
Dott.ssa Maria Cristina Venturelli



All. A) alla relazione conclusiva del Vice Segretario Generale sugli obiettivi del personale anno 2011

AREA REGOLAZIONE DEL MERCATO – REGISTRO IMPRESE

Verbale 27 gennaio 2012

Coordinatore: Dott.ssa Maria Cristina Venturelli – Dirigente dell'Area

Ordine del giorno: relazione finale raggiungimento degli obiettivi assegnati agli uffici per l'anno 2011.

Ora inizio: 12:00

Ora fine: 13:30

Presenti:

Dott.ssa Maria Cristina Venturelli	Dirigente dell'Area
Rag. Rita Dapporto	Resp.Servizio Tutela del mercato e del consumatore
Dott.ssa Cristina Franchini	Resp.Servizio Registro Imprese
Dott.ssa Fabiola Licastro	Resp. Servizio Statistica, Prezzi e Protesti, Brevetti e Marchi

Andamento dei lavori:

Si richiamano i provvedimenti di assegnazione degli obiettivi anno 2011:

- deliberazione della Giunta Camerale n.19 del 24.01.2011 di assegnazione degli obiettivi ai dirigenti e, dunque, al Dirigente dell'Area, dott.ssa Venturelli;
- determinazione dirigenziale n.63 del 22 febbraio 2011, con la quale sono stati assegnati gli obiettivi anno 2011 agli uffici dell'Area Regolazione del Mercato – Registro imprese;
- determinazione dirigenziale n. 58 del 17/02/2011, con cui sono stati assegnati gli obiettivi al responsabile della Posizione Organizzativa del Servizio Registro delle Imprese;
- determinazione dirigenziale n.59 del 17/02/2011, con la quale sono stati assegnati gli obiettivi al responsabile della Posizione Organizzativa del Servizio Statistica Prezzi Protesti Brevetti e Marchi;

- determinazione dirigenziale n.284 del 21/07/2011 di verifica intermedia, stato di avanzamento ed andamento degli obiettivi assegnati.

Come per gli anni precedenti, anche per l'anno in esame i responsabili dei servizi interessati hanno svolto le opportune verifiche sulle attività svolte nei singoli uffici in relazione al Piano della Performance adottato dalla Camera, agli obiettivi strategici individuati per l'anno 2011, agli obiettivi operativi dell'Area e a quelli specifici per ogni singolo ufficio.

Dalle suddette verifiche, effettuate con riferimento al 31/12/2011, è emerso che tutti gli obiettivi assegnati agli uffici sono stati pienamente raggiunti nel corso dell'anno 2011, conseguendo il massimo risultato di perseguimento degli stessi.

Tale risultato è stato raggiunto anche attraverso il costante monitoraggio dell'attività lavorativa, svolto dal personale assegnato ai singoli uffici nel corso dell'anno, con il coordinamento dei Capi Ufficio e la supervisione dei Capi Servizio ed anche attraverso l'avvenuta verifica intermedia dell'andamento degli obiettivi effettuata in corso d'anno.

Le singole attività finalizzate alla realizzazione degli obiettivi individuati, sono state oggetto di specifica verifica ufficio per ufficio con i Capi Uffici e con tutto il personale interessato, nel corso di riunioni appositamente organizzate.

Il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati è rilevabile, nel dettaglio, dalle allegate relazioni dei Capi Servizio: Allegato A) Servizio Regolazione del Mercato; Allegato B) Servizio Registro Imprese; Allegato C) Servizio Statistica Prezzi Protesti e Brevetti.

Per quel che riguarda gli obiettivi strategici e operativi, nonché il piano delle performance, si è riscontrato che tutto il personale dell'Area è risultato coinvolto nell'espletamento delle relative attività in maniera molto impegnativa; analogo coinvolgimento è stato impiegato anche per le attività di carattere generale e trasversali.

Per il 2012, occorrerà tenere presente le riduzioni relative anche al personale temporaneo, causate da disposizioni normative, i tagli alle spese destinate alle missioni, alla formazione, ecc... ed anche tutte le novità normative che interverranno in corso d'anno (ad esempio decreto sulle semplificazioni, ecc..).

Si rileva, tra l'altro, la necessità di partecipare a corsi di formazione in tema di certificazione ambientale Emas, corsi che dovrebbero essere programmati nell'ambito del progetto generale che coinvolge tutta la Camera.

Si vuole, inoltre, sottolineare che gli interventi di stabilizzazione finanziaria, approvati dal Parlamento, incidono sensibilmente sullo svolgimento delle attività di servizio, in particolare per quanto concerne i tagli delle spese destinate alla formazione, alle missioni, ecc.

Nel dettaglio si evidenzia:

SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

Per tutti gli obiettivi assegnati al Servizio si riscontra il pieno raggiungimento nell'anno di riferimento. Relativamente all'indicatore (punto C) dell'obiettivo specifico numero 2 per l'Ufficio Qualità Dati, relativo all'attivazione delle procedure di cancellazioni d'ufficio e, conseguentemente, anche all'obiettivo operativo dell'Area (obiettivo operativo 4.2.1 miglioramento della qualità dei dati contenuti nel Registro delle Imprese), per i quali nella relazione sulla verifica intermedia si era rilevata una criticità dovuta ad una problematica inerente il ricevimento degli esiti delle spedizioni tramite la procedura massiva offerta da Infocamere si evidenzia che grazie agli sforzi compiuti nella seconda parte dell'anno l'obiettivo è stato pienamente raggiunto.

Si rileva inoltre per quanto riguarda l'obiettivo relativo ai tempi medi di lavorazione delle pratiche pienamente raggiunto che il trend risulta in calo nella seconda parte dell'anno a causa della scadenza al 29 novembre 2011 della comunicazione al Registro delle Imprese dell'indirizzo PEC per le

società che ha comportato un aumento di numero 15.435 pratiche, oltre ad una gestione complessa ed impegnativa delle informazioni da rilasciare ai clienti, alle associazioni e ai professionisti. Si evidenzia e sottolinea l'impegno lavorativo svolto in collaborazione con il Network regionale dell'Artigianato e con la Regione Emilia Romagna (coordinato dal Conservatore di Ravenna) per dare piena e fattiva attuazione alla nuova Legge Regionale per l'artigianato per la semplificazione dell'attività amministrativa per le imprese artigiane.

SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

Per tutti gli obiettivi assegnati al Servizio si riscontra il pieno raggiungimento nell'anno di riferimento, nonostante la riduzione di risorse umane in alcuni uffici. In particolare, si segnala che nell'ufficio metrico il personale è stato ridotto di un'unità, conseguentemente, il numero di verifiche effettuate rispetto agli anni precedenti non può che essere ridotto.

Per il 2012, inoltre, occorrerà tenere presente le riduzioni relative anche al personale temporaneo, causate da nuove disposizioni normative.

Per quanto riguarda l'Ufficio Mediazione e Arbitrato, si evidenzia che l'entrata in vigore dell'obbligatorietà della mediazione ha determinato un incremento delle procedure di mediazione gestite rispetto agli anni precedenti. Dopo aver dedicato nella prima parte dell'anno particolari energie alle attività di formazione/aggiornamento dei mediatori, nonché a tutte le attività organizzative e propedeutiche alla gestione della procedura di mediazione secondo la nuova normativa ed il nuovo regolamento, nel secondo semestre si è riscontrato un vero proprio incremento delle domande di mediazione presentate. La nuova normativa ha comportato un aggiornamento della procedura, nonché una serie di attività legate al perfezionamento dell'iscrizione presso il Registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero di Giustizia, tali attività sono tuttora in corso in quanto soggette a continua evoluzione e aggiornamento. Il personale dopo aver seguito alcune giornate formative sta utilizzando il programma di Infocamere per la gestione informatizzata del back-office. Tale attività necessita di una notevole implementazione che sarà possibile solo in seguito al perfezionamento/completamento del programma e la collaborazione nonché formazione di tutti i mediatori.

Per quanto riguarda la promozione di strumenti di regolazione del mercato e tutela del consumatore, come la Carta dei servizi turistici di qualità, si sottolinea che per il 2011 è stata definita una diversa modalità di promozione: sono state inviate alle imprese aderenti alcune shopping-bags con il logo della Carta da distribuire ai propri clienti, con il fine di dare massima visibilità al marchio della Carta dei servizi turistici di qualità.

L'Ufficio Regolazione del mercato nel 2011 si è concentrato sull'aggiornamento del Ruolo dei Raccomandatori Marittimi, secondo le nuove disposizioni impartite dal Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti con nota n. 14363 del 22/10/2010. Inoltre lo stesso Ministero in data 8 giugno 2011, ha imposto la ricostituzione della Commissione con potere deliberante su tutte le attività relative alla tenuta del Ruolo dei Raccomandatori Marittimi, pertanto tutte le procedure relative al suddetto ruolo dovranno essere riviste, tale attività è stata avviata ma sarà completata nel 2012.

SERVIZIO STATISTICA PREZZI PROTESTI BREVETTI E MARCHI

Per tutti gli obiettivi assegnati al Servizio si riscontra il pieno raggiungimento nell'anno di riferimento, nonostante l'ulteriore riduzione di risorse umane, già peraltro numericamente molto esigue.

Per il 2012, inoltre, occorrerà tenere presente le riduzioni relative anche al personale temporaneo, causate da nuove disposizioni normative.

Si evidenzia, che sono stati organizzati, con la collaborazione di Infocamere, due incontri di tipo seminariale con i notai di Lugo e il Segretario Comunale di Brisighella, Riolo Terme e Solarolo, per incentivare l'invio telematico degli elenchi dei protesti. Al 31 dicembre 2011, su un totale di 9 ufficiali levatori dei protesti in provincia di Ravenna, tutti e 9 inviano gli elenchi telematicamente.

Continua il processo di telematizzazione/informatizzazione; come esempi si riportano il caricamento/gestione dei seguiti brevettuali, l'acquisizione prezzi dagli informatori e la predisposizione della chiavetta USB contenente i listini prezzi, inviata alle Associazioni, Organismi ed Enti della provincia di Ravenna. Prosegue inoltre lo sviluppo dell'invio telematico dei brevetti.

Per il 2012 si progetta di organizzare, con il consulente Infocamere, incontri seminariali per brevetti e marchi, rivolti soprattutto a chi in genere abitualmente effettua depositi allo sportello di Ravenna. Inoltre, verranno anche portate avanti iniziative mirate alla promozione ed incentivazione dei depositi telematici. Per quanto riguarda la Giornata dell'Economia, si conferma l'esito positivo della manifestazione; relatore di eccellenza quest'anno è stato Pier Luigi Celli, direttore della università Luiss di Roma e noto economista di fama internazionale. Sempre nell'ottica dell'utilizzazione di strumenti innovativi, tutto il materiale è stato distribuito tramite chiavetta USB personalizzata con logo della CCIAA, oltre che pubblicato via Web.

Per quanto riguarda la polifunzionalità, si ricorda che il Servizio deve gestire anche la segreteria del Comitato per la promozione dell'Imprenditoria Femminile, occupandosi anche delle attività ed iniziative che ne scaturiscono.

Per il 2011, si citano le iniziative più impegnative: una di queste è stata la realizzazione del progetto Fattore D, i cui risultati sono stati presentati nel convegno del 9 giugno u.s. dal titolo "Fattore D: il ruolo delle donne nella crescita economica". L'impegno è stato notevole, in quanto oltre all'organizzazione della manifestazione, è stato necessario seguire, controllare e coordinare tutto l'andamento della realizzazione dell'intero progetto, con tutte le formalità amministrative e contabili che ne sono scaturite. Altra iniziativa molto impegnativa, è stata l'organizzazione del Focus Group Fattore D del 5 dicembre, con l'obiettivo di riuscire ad elaborare proposte concrete per l'incentivazione del ruolo delle donne nelle attività economiche ed istituzionali in posizioni strategiche.

Si conferma, dunque, quanto sopra evidenziato per tutti gli altri obiettivi, il cui stato di raggiungimento risulta dettagliatamente evidenziato negli allegati A), B) e C), che formano parte integrante e sostanziale del presente verbale.

Dott.ssa Maria Cristina Venturelli

Dott.ssa Cristina Franchini – verbalizzante

Rag. Rita Dapporto

Dott.ssa Fabiola Licastro

Allegato A) del verbale del 27 gennaio 2012

SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

Verifica finale obiettivi 2011

UFFICIO METRICO

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012; **Verifica BVQI conclusa con esito positivo il 26 ottobre 2011**
- b) numero di attività soggette a certificazione; **n.3 istruzioni operative**
- c) numero di proposte migliorative; **n.2 proposte migliorative.**

Target

conseguimento della certificazione: **obiettivo raggiunto**

2) Sviluppo attività di sorveglianza e vigilanza con riferimento anche al progetto di sistema "Rafforzamento delle attività di vigilanza per la tutela del mercato e dei consumatori":

Indicatori

- a) n. esercizi sottoposti a sorveglianza/vigilanza: nel **2011 sono stati sottoposti a vigilanza/ sorveglianza n. 25 esercizi;**
- b) n. campioni prelevati/strumenti verificati: nel **2011, nell'ambito delle attività di sorveglianza/vigilanza sono stati prelevati n. 30 campioni e verificati 64 strumenti;**
- c) n. campioni inviati al laboratorio per analisi: **sono stati inviati al laboratorio per le analisi n. 23 campioni**

Target: almeno 10 esercizi visitati, almeno 30 campioni/strumenti: **obiettivo raggiunto.**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto**

UFFICIO MEDIAZIONE E ARBITRATO

1) Consolidamento e sviluppo dei servizi relativi agli strumenti di giustizia alternativa (arbitrato/mediazione), con particolare riferimento alla riorganizzazione dello sportello di conciliazione in ragione delle novità introdotte dal D.lgs n. 28/2010 e alla necessaria formazione/aggiornamento dei mediatori:

Indicatori

a) numero mediatori formati/aggiornati: nel **2011 n. 60 mediatori hanno frequentato corsi di formazione/aggiornamento;**

b) numero mediatori iscritti nell'elenco; **nel 2011 sono stati iscritti n. 52 mediatori nell'elenco del Ministero di Giustizia quali mediatori del Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Ravenna;**

c) numero moduli predisposti in relazione alla nuova procedura di mediazione: **nel 2011 sono stati predisposti 10 nuovi modelli/bozze. L'attività è tuttora in evoluzione;**

d) esiti questionari di soddisfazione redatti dai partecipanti ai corsi: **valutazione positiva**
Target

almeno 30 mediatori formati e iscritti: obiettivo raggiunto

2) Promozione di strumenti di regolazione del mercato e tutela del consumatore (es. carta dei servizi/contratti tipo)

Indicatori

a) n. di documenti distribuiti cartacei o su supporto informatico: **nel 2011 sono state distribuite circa 10.000 copie cartacee della carta dei servizi turistici di qualità e circa 80 chiavette con il testo della stessa carta dei servizi turistici di qualità. Nella seconda metà dell'anno sono state distribuite n. 8600 shopping-bag**

b) numero imprese e/o enti raggiunti dalla distribuzione dei documenti: **Nel 2011 è stato inviato il materiale promozionale a circa 350 soggetti fra imprese aderenti alla carta ed enti interessati all'attività turistica. Inoltre circa 200 shopping bag sono state distribuite direttamente ai turisti in occasione dei mondiali di beach-soccer;**

c) numero locandine e/o manifesti esposti: **Sono stati distribuiti ed affissi 500 manifesti;**

Target:

almeno 8.000 copie/chiavette distribuite: obiettivo raggiunto

almeno 250 imprese/enti/associazioni: obiettivo raggiunto

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

a) percorso informativi per i dipendenti;

b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;

c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) *attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto*

UFFICIO REGOLAZIONE DEL MERCATO (ex Albi e Ruoli):

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012; **Verifica BVQI conclusa con esito positivo il 26 ottobre 2011** b) numero di attività soggette a certificazione; **n. 8 istruzioni operative**
c) numero di proposte migliorative; **n.2 proposte migliorative.**

Target

conseguimento della certificazione; obiettivo raggiunto

2) Caricamento informatico delle posizioni cartacee relative al Ruolo dei Raccomandatori Marittimi previa adeguamento degli iscritti alle ultime indicazioni del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 14363 del 22/10/2010:

Indicatori

- a) percentuale di pratiche informatizzate: Nel 2011 sono **state caricate il 100% delle posizioni del Ruolo;**
b) percentuale di posizioni modificate/cancellate in relazione alle indicazioni di cui sopra: Nel 2011 **il 46% delle posizioni ha subito modifiche o cancellazioni;**
c) percentuale di posizioni controllate: **Nel 2011 il 100% delle posizioni sono state controllate alla luce della circolare di cui sopra;**

Target

informatizzazione di almeno 80% delle posizioni del Ruolo di tutte le posizioni iscritte al Ruolo: **obiettivo raggiunto;**
modifica/cancellazione di almeno il 10% di tutti gli iscritti: **obiettivo raggiunto.**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto**

Ravenna 27 gennaio 2012

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Rag. Rita Dapporto

Allegato B al verbale del 27 gennaio 2012

SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

Verifica finale obiettivi 2011

UFFICIO FRONT OFFICE

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012; **verifica ispettiva 25-26/10/2011**
- b) numero di attività soggette a certificazione; **n.13 istruzioni operative**
- c) numero di proposte migliorative; **n.10 proposte migliorative.**

Target

conseguimento della certificazione: **il 25-26/10/2011 con risultato positivo- obiettivo raggiunto.**

2) Gestione di ragionevoli tempi medi di attesa per gli utenti agli sportelli:

Indicatori

- a) tempi medi di attesa del nuovo **sportello polifunzionale** (visure/certificati; copie atti; elenchi) nel rispetto degli standard di qualità rilevati con sistema informatico (Totem); **dal 01/01/2011 al 09/06/2011 minuti 7,57 dal 10/06/2011 al 31/12/2011 minuti 7,19 (numero di utenti rilevati dal 01/01/2011 al 31/12/2011: n.8004);**
- b) tempi medi di attesa allo sportello di rilascio della **certificazione estero** rilevati con sistema informatico (Totem) **dal 01/01/2011 al 09/06/2011 minuti 8,16 dal 10/06/2011 al 31/12/2011 minuti 7,43 (numero di utenti rilevati dal 01/01/2011 al 31/12/2011: n.1973);**
- c) tempi medi di attesa allo sportello **diritto annuale** rilevati con sistema informatico (Totem) **dal 01/01/2011 al 09/06/2011 minuti 3,53 dal 10/06/2011 al 31/12/2011 minuti 1,20 (numero di utenti rilevati dal 01/01/2011 al 31/12/2011: n.823); .**

Target

tempi medi di attesa per tutti gli sportelli: non superiori a 20 minuti; **per tutti gli sportelli obiettivo raggiunto**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto**

UFFICIO QUALITA' DATI

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012: **verifica ispettiva 25-26/10/2011**;
- b) numero di attività soggette a certificazione; **n.13 istruzioni operative**
- c) numero di proposte migliorative; **n.10 proposte migliorative**

Target

conseguimento della certificazione: **il 25-26/10/2011 con risultato positivo- obiettivo raggiunto.**

2) Attivazione delle procedure di cancellazioni d'ufficio

Indicatori:

- a) numero di imprese aventi i requisiti presenti negli elenchi di IC dalla data di entrata in vigore della normativa; **n.1525 ditte individuali, n. 500 società di persone, n. 340 società di capitali, in totale n. 2365**;
- c) numero imprese cancellate di quelle aventi i requisiti **al 31/12/2011 n. 270 ditte individuali, n. 17 società di persone, n. 44 società di capitali, in totale n. 331**;

Target

Percentuale di imprese cancellate in raffronto al totale imprese aventi i requisiti: **10% n. 331 imprese cancellate rappresentano il 13,99% delle 2365 imprese aventi i requisiti: obiettivo raggiunto .**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti- obiettivo raggiunto**

UFFICIO BACK OFFICE

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012: **verifica ispettiva 25-26/10/2011**; ;
- b) numero di attività soggette a certificazione; **n.13 istruzioni operative**
- c) numero di proposte migliorative; **n.10 proposte migliorative**

Target

conseguimento della certificazione: **il 25-26/10/2011 con risultato positivo- obiettivo raggiunto.**

2) gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche

Indicatori:

a) tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 7,9 gg: Dal 01/01/2011 al 31/12/2011 tempo medio di lavorazione delle pratiche Registro delle Imprese in giorni: 7,8.

b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche: **al 31/12/2011 44,6%**

Target

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 **7,9 gg** miglioramento dello 0,1%: **al 31/12/2011 7,8 gg – obiettivo raggiunto;**

Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche 30%: **al 31/12/2011 44,6% - obiettivo raggiunto**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti- obiettivo raggiunto**

UFFICIO ARTIGIANATO

1) Gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche

Indicatori:

a)tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 **7,9 gg**: Dal 01/01/2011 al 31/12/2011 tempo medio di lavorazione delle pratiche Registro delle Imprese in giorni: 7,8;

b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche: **al 31/12/2011 44,6%**

Target

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010**7,9 gg** miglioramento dello 0,1%:**al 31/12/2011 7,8 gg – obiettivo raggiunto;**

Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche 30%: **al 31/12/2011 44,6% - obiettivo raggiunto**

2)Avvio nuova procedura per l'applicazione della L.Regionale sull'artigianato n.1/2010

Indicatori

a) numero pratiche evase senza CPA **dal 16/05/2011 (data in cui è entrata in vigore nuova L.regionale n1/2010 e sono state abolite le cpa) al 31/12/2011 sono state presentate n.417 iscrizione, n.313 modifiche e n. 393 cancellazioni;**

b)numero incontri formativi per l'applicazione delle nuove procedure:**nel corso dell'anno 2011 sono stati svolti 2 incontri formativi sulla nuova L.RER n.1/2010 uno per le associazioni (21/09/2011 ore 10-13) uno per i professionisti (21/09/2011 ore 14.30-17.30); un corso formativo sulla nuova legge regionale per gli operatori camerati addetti alle pratiche artigiane (21/10/2011 dalle ore 9 alle ore 17); il corso formativo per gli addetti del servizio regionale per l'artigianato e per i componenti della nuova CRA articolato su 3 giornate (27/09/2011;05/10/2011; 11/10/2011) e 5 incontri di net work regionale per definire i criteri omogenei di applicazione della nuova legge (17/02/2011; 24/05/2011; 06/06/2011; 28/09/2011; 19/10/2011).**

Target

almeno 2 incontri formativi **obiettivo raggiunto**

3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

a) percorso informativi per i dipendenti;

b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;

c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto**

UFFICIO SEDI DECENTRATE FAENZA – LUGO

1) Consolidamento Certificazione di Qualità

Indicatori

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012: **verifica ispettiva 25-26/10/2011**;
- b) numero di attività soggette a certificazione **n.13 istruzioni operative**;
- c) numero di proposte migliorative **n.10 proposte migliorative**.

Target

conseguimento della certificazione: **il 25-26/10/2011 con risultato positivo- obiettivo raggiunto.**

2) Gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche

Indicatori:

- a) tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 **7,9 gg**: Dal 01/01/2011 al 31/12/2011 tempo medio di lavorazione delle pratiche Registro delle Imprese in giorni: 7,8;
- b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche: **al 31/12/2011 44,6%**

Target

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 **7,9 gg** miglioramento dello 0,1%: **al 31/12/2011 7,8 gg – obiettivo raggiunto**; ;
Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche 30%: **al 31/12/2011 44,6% - obiettivo raggiunto**

3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti – obiettivo raggiunto**

Ravenna, 27 gennaio 2012

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott.ssa Cristina Franchini

Allegato C al verbale del 27 gennaio 2012

SERVIZIO STATISTICA, PREZZI, PROTESTI, BREVETTI E MARCHI.

Verifica finale obiettivi 2011

UFFICIO PREZZI, PROTESTI, BREVETTI E MARCHI

1) Sviluppo telematico del front-office e del back-office.

Sviluppo telematico del front-office attraverso la promozione invio telematico degli elenchi protesti e delle domande di brevetti, anche attraverso azioni per favorire e diffondere la cultura brevettuale, il proseguimento invio telematico dei seguiti brevettuali, la predisposizione DVD o chiavetta USB contenente listino prezzi annuale ed i listini mensili ed avviso al pubblico con apposita News (e Newsletter) sul sito camerale, invio del DVD o chiavetta USB alle Associazioni ed Enti provinciali e la prosecuzione rilascio attestati brevetti con nuova gestione, con inclusione del prospetto personalizzato tasse x mantenimento in vita dell'invenzione; sviluppo telematico del back-office attraverso la prosecuzione attività di telematizzazione (caricamento/gestione) delle domande e dei seguiti brevettuali, prosieguo sperimentazione acquisizione telematica informazioni prezzi per rilevazioni ISTAT e proseguimento sperimentazione acquisizione telematica prezzi dagli informatori, con il conseguente inizio del processo di telematizzazione dei flussi documentali, proseguimento evasione informatica richiesta visure protesti per uffici interni.

Indicatori

- a) numero depositi telematici brevetti e marchi; **n.251**
- b) numero mandatarî/rappresentanti e clienti/utenti per deposito telematico brevetti e marchi; **n.4 e n.6 (+ 2 rispetto anno precedente)**
- c) numero prospetti personalizzati per mantenimento in vita dell'invenzione; **n.73**
- d) numero ufficiali levatori per protesti; **n.9 (su un totale di 9)**
- e) numero elenchi protesti inviati telematicamente; **n.132 (su un totale di 154)**
- f) avvenuta predisposizione chiavetta USB contenente il listini prezzi; **obiettivo pienamente realizzato**
- g) avvenuto proseguimento telematizzazione domande e seguiti brevettuali; **obiettivo pienamente realizzato**
- h) numero informatori-prezzi; **n.16**
- i) avvenuto proseguimento evasione informatica visure protesti per uffici della CCIAA; **obiettivo pienamente realizzato.**

Target: oltre ai mandatarî/rappresentanti, altri n.2 clienti/utenti Web Telemaco; almeno n.1 ufficiale levatore; predisposizione DVD o chiavetta USB contenente i listini prezzi; avvenuto proseguimento telematizzazione domande e seguiti brevettuali; almeno n.6 informatori-prezzi; continuazione evasione informatica visure protesti per uffici interni; n.70 prospetti personalizzati tasse x mantenimento in vita dell'invenzione.

2) Mantenimento standards quantitativi e qualitativi attività di back-office e di front-office.

Mantenimento standards quantitativi e qualitativi per l'attività di back-office, di front-office e dei tempi di evasione delle pratiche, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i clienti/utenti, i servizi erogati e lo scambio di informazioni con altri enti istituzionali, nell'ottica della semplificazione amministrativa, per favorire l'accessibilità dei servizi al pubblico, tenendo conto anche della riorganizzazione degli uffici a seguito della ristrutturazione della sede camerale.

Indicatori

- a) numero listini prezzi settimanali, mensili ed annuali elaborati; **n.51, n.12, n.1**
- b) gestione pratiche cancellazioni protesti inseriti nel Registro Informatico in un tempo medio inferiore o uguale rispetto ai termini di legge prefissati; **obiettivo raggiunto**
- c) numero giorni entro cui rilasciare i certificati uso riabilitazione per protesti; **obiettivo raggiunto**
- d) Monitoraggio scadenza decennale marchi: numero avvisi. **N.129**

Target: n. 46 listini prezzi settimanali, n.12 listini prezzi mensili, n.1 listino prezzi annuale; gestione pratiche cancellazione protesti in un tempo medio inferiore o uguale a 25 giorni; rilascio certificati uso riabilitazione per protesti entro una settimana (giorni lavorativi) da quando sono disponibili i dati richiesti; n. 50 avvisi inviati di scadenza decennale marchi.

3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) **attivata la raccolta differenziata dei rifiuti**

UFFICIO STATISTICA E SPORTELLO DI INFORMAZIONE ECONOMICA.

1) Giornata Economia e Ricerca Fattore D.

In collaborazione con l'Ufficio Studi, detagliata elaborazione di tabelle per la predisposizione di un compendio statistico sulla provincia di Ravenna da diffondere in occasione della Giornata dell'Economia 2011; promozione imprenditoria femminile attraverso la gestione dell'apposito Comitato ed alcune attività collegate alla ricerca

Indicatori

- a) numero tabelle predisposte per Giornata Economia; **n.193**
- b) numero riunioni organizzate per Comitato Imprenditoria Femminile; **n.16**
- c) numero attività collegate alla ricerca "Fattore D"; **obiettivo positivamente realizzato.**
La ricerca è stata realizzata ed i risultati conseguiti sono stati presentati mediante l'organizzazione del convegno del 9 giugno dal titolo "Fattore D: il ruolo delle donne nella crescita economica". I numerosi riscontri pubblicati dalla stampa locale e l'affluenza del variegato, folto ed interessato pubblico intervenuto alla manifestazione (n.130 firme registrate di partecipanti, tenendo conto che per le personalità intervenute non è stata richiesta la formalità della apposita registrazione), hanno evidenziato il successo dell'iniziativa ed il gradimento per il progetto di ricerca e per gli argomenti trattati.

Attività connesse e per la promozione e diffusione n.10 e precisamente:

- 1.analisi di desk e scenario nazionale; analisi statistica imprenditoria femminile della provincia di Ravenna con confronti territoriali; descrizione scenario internazionale;
- 2.progettazione, sviluppo e controllo strumenti di ricerca; estrazione sei annualità di bilanci (per un totale di 720 bilanci) e relativa analisi;
- 3.progettazione, redazione e testing questionario d'indagine;
- 4.interviste imprese della provincia di Ravenna su campione qualitativo di n.120 imprese società di capitale e rappresentative di 12 settori economici, equamente ripartito tra imprese femminili e non femminili; analisi

bilanci ed indagine con metodologia di intervista CATI, promozione e news sul sito della Camera; mailing alle imprese del campione, sollecito alle non rispondenti;
5. *realizzazione apposito blog dedicato al progetto Fattore D, con relativa promozione su stampa locale e sito camerale;*
6. *coordinamento, gestione e controllo dei reports di presentazione del rapporto finale;*
7. *organizzazione evento del 9 giugno per la presentazione risultati conseguiti, con predisposizione materiale distribuito in cartella (n.3 abstracts e lucidi);*
8. *comunicati stampa, bozza redazionale per Resto del Carlino del 9 giugno (in distribuzione al convegno); varie news, iscrizione on line al convegno; pubblicazione atti sul sito camerale;*
9. *numerose riunioni (almeno 8) per organizzazione convegno e per gestione evento e ricerca;*
10. *Focus Group Fattore D del 5 dicembre 2011, una ulteriore giornata di studio ed approfondimento con l'obiettivo di elaborare proposte concrete da condividere e presentare nelle realtà associative o rappresentativa dei singoli partecipanti, con preparazione del materiale pubblicato sul sito camerale e promosso con apposita News.*

Target: almeno 3 riunioni del Comitato ed almeno n.1 attività, anche di tipo interno, collegata alla realizzazione della ricerca.

2) Mantenimento standards quantitativi e qualitativi attività di back-office e di front-office ed attività di aggiornamento banca dati Starnet.

Mantenimento standards quantitativi e qualitativi sia per l'attività di front-office che di back-office, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i clienti/utenti, i servizi erogati e lo scambio di informazioni con altri enti istituzionali, anche con la prosecuzione dell'attività di aggiornamento del sito camerale e revisione, per la parte relativa alle competenze attribuite al Servizio, sia per quanto riguarda l'ottica dell'accessibilità, nonché per quanto riguarda la nuova versione, oltre ai costanti aggiornamenti di dati sul sito camerale; proseguimento attività di aggiornamento della banca-dati STARNET, area redazionale della CCIAA di Ravenna, con la periodica elaborazione di tabelle/analisi/grafici di dati relativi, in particolare, alla nostra provincia.

Indicatori

- a) numero aggiornamenti e revisioni effettuati sul sito camerale; **n.300**
- b) attività formativa su nuova versione sito camerale; **obiettivo positivamente realizzato: partecipazione di n.2 persone del servizio al corso per redattori tenuto c/o la sede camerale il 3 febbraio 2011. In più per argomenti particolari e che non vengono trattati da tutti redattori, sono state richieste informazioni formative direttamente all'uff. Informatica.**
- c) numero giorni entro cui rilasciare la comunicazione in forma scritta dei dati forniti dall'ISTAT per quanto riguarda l'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai/impiegati; l'indice "città di Ravenna" dei prezzi al consumo per famiglie di operai/impiegati; indice costo di costruzione di un fabbricato residenziale in Italia; **obiettivo realizzato**
- d) numero aggiornamenti effettuati in Starnet; **n.350**
- e) numero di accessi da parte dell'utenza; **visite n.10.583; pagine visitate n.52.434.**

Target: almeno n.60 aggiornamenti/revisioni effettuati sul sito camerale; almeno n. 1 attività formativa su nuova versione sito; rilascio comunicazione scritta dati indici Istat entro 4 giorni lavorativi dalla data in cui perviene all'ufficio la richiesta protocollata, se i dati oggetto della richiesta sono già disponibili; almeno n.120 modifiche/aggiornamenti/personalizzazioni area redazionale di Ravenna in Starnet.

3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS

Indicatori

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

Target

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo) ***attivata la raccolta differenziata dei rifiuti***

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott.ssa Fabiola Licastro

Ravenna 27 gennaio 2012

N.B. La verifica di tutti gli indicatori è conservata agli atti ed è rilevabile, per la maggior parte di essi, dai programmi informatici e/o dalle banche dati – registri informatici, siti Web utilizzati.