

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Report sul controllo strategico

Anno 2019

Roma, 23 luglio 2020

INDICE

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI.....	1
II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	3
III - IL LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	9
IV - LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO	14
V - IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI.....	19
CONCLUSIONI.....	20

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il presente documento, predisposto dallo scrivente OIV, e sottoposto alla Giunta, adempie alle previsioni del D. Lgs. 150/2009, che all'art. 14 c. 2 prevede che *“l'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance esercita, altresì, le attività di controllo strategico di cui all'articolo 6, comma 1, del Decreto Legislativo n. 286 del 1999, e riferisce, in proposito, direttamente all'organo di indirizzo politico-amministrativo”*, e al DPR 254/2005, che recita all'art. 35 c. 3, *“La valutazione strategica e' affidata alla giunta, che si avvale di apposito organo, e si estende anche ai risultati conseguiti dalle aziende speciali rispetto agli obiettivi alle stesse assegnati.”*, e al c. 4 dello stesso art. 35 : *“L'Organo di Valutazione strategica analizza il funzionamento dell'ente, utilizzando appositi indicatori di attività e di risultato e redigendo relazioni periodiche ed annuali al presidente, alla giunta e al collegio dei revisori dei conti sull'andamento delle stesse attività; effettua un monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e sul grado di soddisfazione dell'utenza”*.

L'OIV, nella sua attività di supporto alla Giunta nella valutazione strategica, si è avvalso di tutti i documenti avuti in visione dalla struttura Pianificazione e Controllo di Gestione, sia in qualità di Struttura di supporto all'OIV, sia di struttura in Staff al Segretario Generale, ed in particolare, nella predisposizione del presente Report, si è avvalso dei dati contenuti nei Documenti di Bilancio Consuntivo 2019, predisposti dall'Ente e approvati dal Consiglio con Delibera n. 10 del 24 giugno 2020, e della *“Relazione sulla Performance 2019”*, approvata dalla Giunta con Delibera n. 83 del 6 luglio 2020, documenti fondamentali, come previsto da Unioncamere nelle *“Linee Guida di funzionamento dell'O.I.V.”*, per effettuare una valutazione sulle strategie politiche operate dall'Ente.

Nel presente Report si conferma quanto già evidenziato nella Relazione sulla Performance, e validato dallo scrivente OIV in data 7 luglio 2020, con riferimento al raggiungimento degli obiettivi strategici attesi, misurati attraverso gli indicatori di risultato.

Per accertare la conformità del processo di misurazione della performance, l'OIV durante il corso dell'anno, ha monitorato costantemente l'andamento degli indicatori degli obiettivi di performance organizzativa e individuali.

La Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV ha cooperato di routine con l'OIV.

Nelle riunioni in cui sono stati presi in visione documenti ufficiali, presentati dalla Struttura citata o richiesti dall'OIV, riguardanti l'andamento degli indicatori, le attività e l'organizzazione complessiva dell'Ente, sono stati redatti verbali firmati e i documenti allegati agli stessi. Analogamente, sono stati redatti verbali nelle riunioni in cui l'OIV ha presentato documenti da esso predisposti. Oltre alle riunioni formalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati.

Per il **Ciclo della Performance 2019**, l'OIV precedentemente in carica ha realizzato il monitoraggio previsto normativamente ed ha accompagnato l'Ente nelle sue fasi di **programmazione** previste dall'art. 4 del D. Lgs 150/2009, in particolare in tali momenti:

- **“Relazione Previsionale e Programmatica anno 2019”** (predisposta dall'Ente con Delibera del Consiglio

20 del 8 ottobre 2018)

- **Preventivo 2019** (predisposto dall'Ente con Delibera del Consiglio n.25 del 27.11.2018 e s.m.)
- **Budget Direzionale** predisposto dall'Ente con la Relazione di accompagnamento al Budget predisposto dall'OIV con la proposta di obiettivi per il Segretario Generale (Delibera di Giunta n. 179 dell'11.12.2019)
- **“Piano della Performance 2019- 2021” (Delibera di Giunta n. 4 del 22 gennaio 2019)**
- **“Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019 – 2021”** (predisposto dall'Ente con Delibera di Giunta n.6 del 22 gennaio 2019)

In particolare, l'OIV precedentemente in carica, per quanto riguarda il Ciclo della performance 2019, dopo l'approvazione del Piano della Performance 2019 – 2020, ha effettuato il **“Monitoraggio Avvio Ciclo della performance 2019”**, adempimento previsto dalla delibera 23 /2013 della CIVIT - ANAC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione. I risultati della fase di programmazione e monitoraggio degli obiettivi e indicatori anno 2019 sono rendicontati, nel documento Relazione sulla Performance 2019 che, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è soggetta all'approvazione della Giunta e, successivamente, alla validazione dell'OIV.

Per quanto riguarda il **“Monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza per l'anno 2019”**, l'Organismo Indipendente di Valutazione precedentemente in carica, ha svolto ai sensi dell'art. 14, c. 4 lett. g) del D.lgs. n.150/2009 delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2019, tenendo conto anche dell'attività di controllo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza nonché sull'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencato nell'Allegato n. 2 – griglia di rilevazione al 10 aprile 2019 della delibera ANAC n. 141/2019.

Il relativo **“Documento di attestazione dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e la scheda di sintesi sono stati pubblicati sul sito dell'Ente nella sezione “Amministrazione Trasparente”** il 18 aprile 2019.

L'OIV, attualmente in carica dal 10 marzo, ha:

- predisposto la **“Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2019”** il 30 aprile 2020, di cui successivamente la Giunta ha preso atto
- predisposto il documento **“Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale”** il 5 giugno, approvata dalla Giunta con delibera 71 del 17 giugno 2020
- proceduto alla VALIDAZIONE del documento predisposto dall'Ente **“Relazione sulla Performance anno 2019”** (approvato con delibera di Giunta il 6 luglio con delibera n.83) il 7 luglio 2020.

Per quanto riguarda le **Aziende Speciali** della Camera di Commercio di Roma, si evidenzia che l'OIV precedentemente in carica, in conformità a quanto previsto dalla Giunta, ha supportato le Aziende e i relativi

Organi di Indirizzo delle medesime, in un clima di fattiva collaborazione, nella consapevolezza comune che la condivisione di *best practice* utilizzate da anni dalla Camera di Commercio di Roma per la programmazione, misurazione e valutazione della performance delle attività, sia un valore aggiunto per le stesse. In particolare incontra i vertici delle Aziende Speciali della CCIAA di Roma per analizzare e validare il processo di gestione della *performance*, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 121 dell'11.06.2016 e n. 217 del 28.11.2016, a cui naturalmente consegue un'analisi del livello di conseguimento dei risultati raggiunti a consuntivo nell'anno, effettuata dall'OIV in sede di rendicontazione.

Per quanto riguarda il Ciclo della *performance* anno 2019, l'OIV precedentemente in carica ha effettuato, entro il mese di febbraio, come previsto dalla Delibera di Giunta n. 217 del 28 novembre 2016, una preventiva analisi sulla congruità del processo di programmazione e misurazione della performance delle Aziende Speciali, in sede di pianificazione degli obiettivi per l'anno 2019.

L'analisi sul processo di pianificazione e misurazione della performance delle Aziende Speciali, relativamente alle attività e agli obiettivi per l'anno 2020, è stata effettuata dall'OIV precedentemente in carica nei mesi di gennaio e febbraio scorsi.

Attualmente, è in corso l'esame e analisi del grado di conseguimento degli obiettivi dalle stesse Aziende per il 2019 da parte dell'OIV in carica.

II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE

L'OIV prende atto che l'analisi dei dati evidenzia un **avanzo d'esercizio pari a € 482.012,63**, confermando l'impegno della Camera nel perseguire politiche di contenimento e razionalizzazione delle risorse, attraverso la riduzione delle principali componenti dei costi di struttura, quali spese per il personale e spese di funzionamento, raggiungendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi resi all'utenza e svolgendo un'azione incisiva sul territorio a favore delle imprese.

Analizzando il Bilancio nel dettaglio, si evidenzia che il risultato economico positivo conseguito nel 2019 è determinato dai saldi delle tre gestioni economiche e della sezione Rettifiche valore dell'attività finanziaria, come di seguito specificate: Gestione corrente - € 8.995.542,62, Gestione Finanziaria + € 7.572.799,75, Gestione Straordinaria + € 4.883.539,40, Rettifiche - € 2.978.783,90.

Nell'ambito della Gestione Corrente, che presenta un saldo negativo di circa 9 mln di euro, il Totale dei Proventi correnti passa da 90,2 mln di euro del 2018 a 92,1 mln di euro del 2019, riconducibile principalmente **all'incremento del diritto annuale e dei ricavi da diritti di segreteria**.

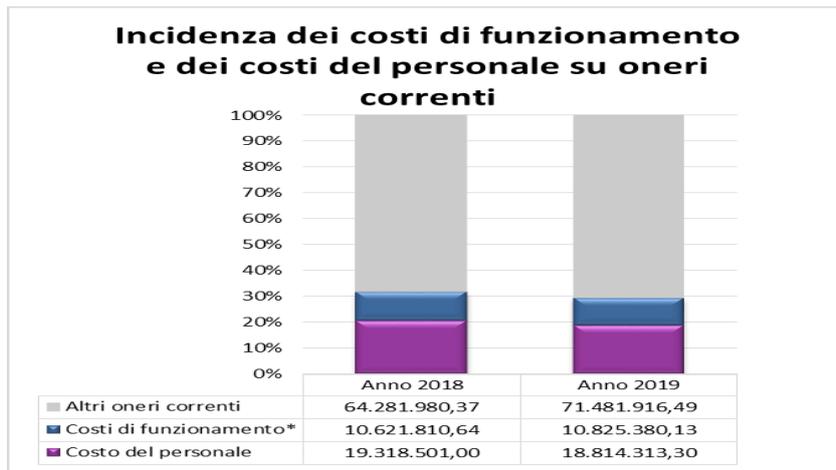
Il triennio 2017-2019 è caratterizzato dall'incremento del 20% del diritto, proposto dalla Camera e autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico con Decreto del 22 maggio 2017. Le risorse rese disponibili a seguito di tale incremento, al netto del relativo fondo di svalutazione (circa 5,4 mln di euro), sono destinate alla copertura dei costi interni ed esterni sostenuti per alcune iniziative promozionali concordate con il MiSE.

L'OIV evidenzia l'aumento del **Totale degli Oneri correnti, che passano da 94,2 mln di euro a 101,1 mln di euro**, risultante di **maggiori spese per interventi economici** e maggiori accantonamenti prudenziali relativi alle partecipazioni della Camera e dei **minori costi per il personale e di funzionamento**.

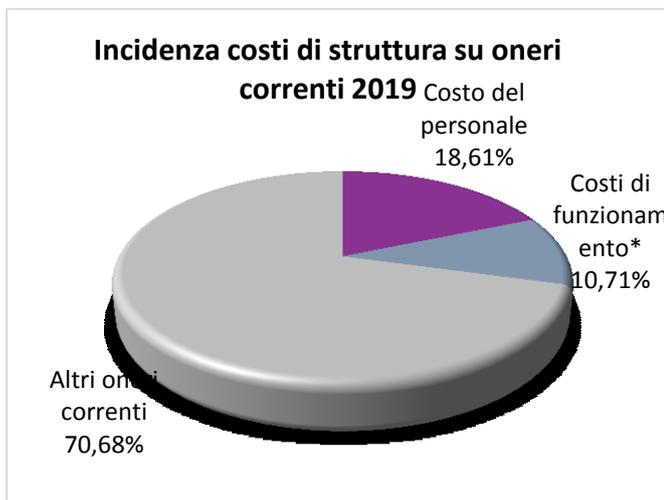
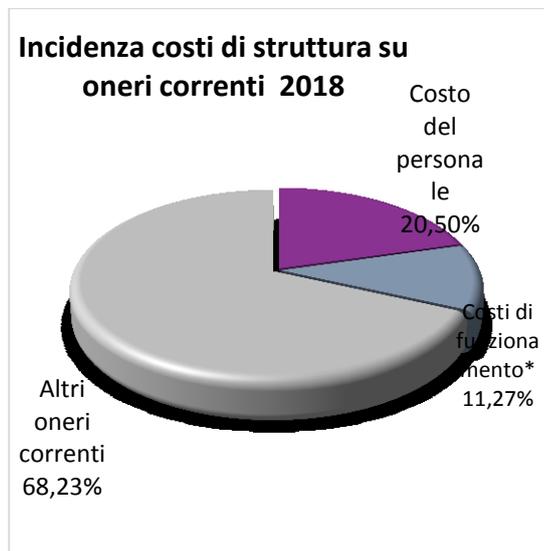
Infatti gli **Oneri per Interventi Economici** risultano in aumento rispetto al 2018 di circa 3,1 mln di euro, passando da 17,3 mln di euro a 20,4 mln di euro, di cui circa 5,5 mln di euro per contributi alle Aziende Speciali. La variazione è da ricondurre principalmente a maggiori contributi per le imprese del territorio, come il "Bando Sviluppo Impresa" (+ 2,5 mln di euro), il "Bando a sostegno delle imprese colpite da atti criminosi" (+ 500 mila euro) e il contributo alla Fondazione Teatro dell'Opera di Roma (+ 500 mila euro).

La Gestione Finanziaria presenta un saldo positivo di circa 7,6 mln di euro, facendo rilevare un incremento rispetto al 2018 di 5,8 mln di euro, dovuto in particolare all'aumento dei "Proventi mobiliari" per circa 5,4 mln di euro, e il Risultato della Gestione Straordinaria presenta un incremento di circa 1,3 mln di euro, passando dai 3,6 mln nel 2018 ai 4,9 rilevati nel 2019. Tale variazione è in gran parte collegata alla gestione del diritto annuale, a seguito dell'emissione dei ruoli, cui si aggiungono insussistenze di crediti e debiti e sopravvenienze attive e passive.

Incidenza dei costi di Struttura della Camera di Commercio di Roma sugli Oneri Correnti



*Costi di funzionamento al netto delle Quote associative e della percentuale dei costi di contenimento da versare al MEF



Come si evince dal grafico, i costi del personale hanno inciso sugli Oneri Correnti nel 2018 solo del 20,50%, nel 2019 del 18,61%, quindi in netta diminuzione. Per quanto riguarda i costi di funzionamento, questi hanno inciso sugli Oneri Correnti nel 2018 del 11,27%, nel 2019 del 10,71%, quindi in netta diminuzione.

Si rileva che nel 2019 tra i costi di funzionamento sono compresi gli importi per la tassazione di un rilevante provento mobiliare.

II. 2 RISORSE DESTINATE ALLE AZIENDE SPECIALI DELLA CCIAA DI ROMA

La Camera ha coordinato, nel corso del 2019, le attività istituzionali delle Aziende Speciali, curando le fasi di realizzazione dei progetti finanziati con il contributo camerale e inseriti nel programma delle iniziative presentato dalle Aziende. Con riferimento ai bilanci 2019 delle **Aziende Speciali**, viene segnalata la loro chiusura in situazione di pareggio.

Nella tabella che segue sono illustrati i costi, sostenuti dalla Camera nel 2019, relativamente alle Aziende Speciali, comprensivi di una parte delle risorse destinate alle Aziende per lo svolgimento dei progetti ammessi e finanziati con il 20% di incremento del Diritto Annuale:

Le Aziende Speciali: Risorse da Bilancio CCIAA Roma

N° conto	Azienda Speciale	Consuntivo 2018	Preventivo Aggiornato 2019	Consuntivo 2019
331801	Arbitra Camera	264.195,00	481.000,00	226.135,00
331821	Arbitra Camera - Contributo in conto impianti	1.820,00	-	-
		266.015,00	481.000,00	226.135,00
331804	Forma Camera	644.000,00	644.000,00	644.000,00
331462	Forma Camera - Altemanza Scuola-Lavoro (da incremento D.A.)	194.000,00	194.000,00	194.000,00
		838.000,00	838.000,00	838.000,00
331814	Agro Camera	674.000,00	823.000,00	822.998,00
331817	Innova Camera	1.899.273,00	2.774.000,00	2.252.093,00
331463	Innova Camera - Maker Faire Rome - nell'ambito del Progetto Innovazione e Cultura (da incremento D.A.)	523.613,00	523.613,00	523.613,00
331461	Innova Camera - PID 2018 - Punto Impresa Digitale (da incremento D.A.)	879.000,00	879.000,00	879.000,00
Totale Contributo ordinario		3.301.886,00	4.176.613,00	3.654.706,00
Totale contributo con 20% Incremento D.A.		5.079.901,00	6.318.613,00	5.541.839,00

Fonte: Bilancio Consuntivo CCIAA 2019

II. 3. QUALITÀ DEI SERVIZI

L'OIV valuta positivamente l'intero processo di gestione degli *standard* di qualità, con particolare riferimento al monitoraggio attuato dall'amministrazione e la conseguente valutazione per il controllo della qualità dei servizi erogati nel 2019 e alle modalità con cui sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami.

Infatti, quale Istituzione al servizio delle imprese, la Camera di Commercio di Roma mira da sempre all'ottimizzazione dei servizi resi all'utenza, nella consapevolezza del ruolo fondamentale dei cittadini-utenti nei processi decisionali dell'Ente volti al miglioramento della *performance* organizzativa.

In tali ambiti, la **Carta dei Servizi** adottata definisce i livelli di qualità dei servizi erogati dal “**Registro Imprese**” e dagli uffici dell'Area “Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie” per le attività inerenti “**Protesti**” e “**Brevetti**” e “**Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi**”. Tali uffici, che si sono impegnati a garantire *standard* di qualità, hanno attivato canali di comunicazione diretta utilizzabili dai cittadini-utenti per esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ente. Attraverso un apposito **Questionario di soddisfazione del cliente**, distribuito agli sportelli o inviato all'indirizzo di posta elettronica degli intermediari che utilizzano la modalità telematica per la presentazione delle istanze, gli utenti hanno potuto esprimere una valutazione compresa tra 1 e 6 rispetto a determinati parametri di soddisfazione (ad esempio, cortesia, professionalità, chiarezza e completezza della comunicazione, rapidità di accesso allo sportello, gestione delle code agli sportelli, qualità del servizio).

Analizzate le risultanze dei questionari, le Strutture competenti possono individuare azioni correttive delle eventuali criticità riscontrate, per riportare i livelli di soddisfazione entro i valori-obiettivo.

Nella logica della maggiore prossimità al cittadino-utente, è attivo anche un servizio di gestione dei reclami, che prevede la possibilità di inviare segnalazioni all'Ente attraverso la compilazione di un modulo *ad hoc*, disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito. Attraverso questo modulo è possibile segnalare reclami e/o suggerimenti per i servizi erogati dal Registro Imprese (Area “Registro Imprese e Analisi statistiche”) e da diversi servizi resi dall'Area “Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie”. Entro 30 giorni dalla segnalazione, l'Ufficio competente comunica all'interessato l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni sulla *customer satisfaction* così raccolte rappresentano strumenti fondamentali di rilevazione della qualità dei servizi offerti all'utenza e costituiscono il punto di partenza per implementare quel processo di miglioramento continuo della *performance* auspicato dal D. Lgs. n. 150/2009. La rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini, infatti, consente di effettuare scelte più consapevoli e mirate, per assicurare il progressivo miglioramento della qualità dei servizi secondo un modello *customer oriented*.

L'OIV attesta che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono stati monitorati da indicatori presenti nel “Piano della Performance 2019 - 2021”, e hanno concorso alla valutazione della performance dell'Ente: l'OIV rileva positivamente che la soddisfazione degli utenti è stata pari, nella scala da 1 a 6, a una

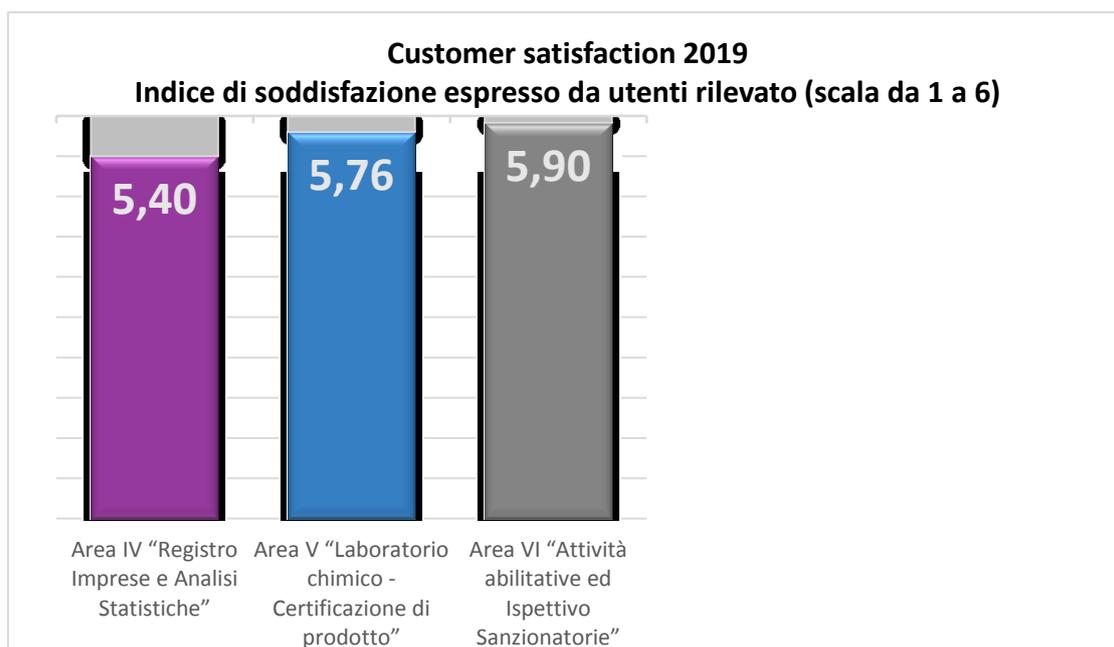
media di 5,4, per gli Uffici in Qualità dell'Area "Registro Imprese e Analisi Statistiche", mentre per gli Uffici in Qualità dell'Area VI "Attività abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie" è pari a 5,9.

La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità**, effettuata dall' Ente certificatore "Istituto Italiano per il Marchio di Qualità S.p.a." (I.M.Q. S.p.a.), a valere sull'anno 2019, ha confermato il "Mantenimento della Qualità", in assenza di "non conformità gravi".

L'OIV attesta che anche l'esito della citata visita è monitorato da un indicatore nel "Piano della Performance 2019 - 2021", sia per quanto riguarda l'Area "Registro Imprese", che l'Area "Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie", concorrendo pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente per l'anno 2019.

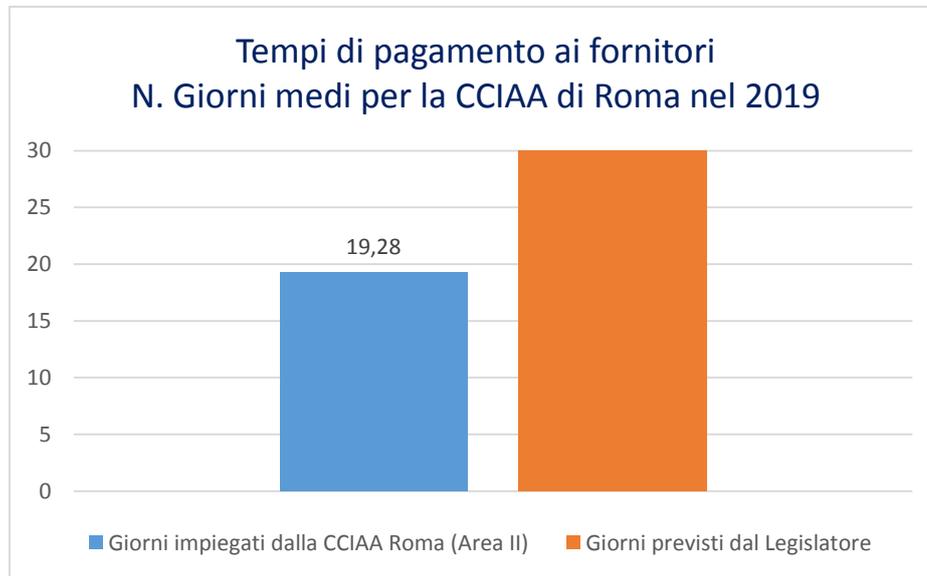
Oltre alle due Aree citate, si rileva che il **Laboratorio Chimico Merceologico, accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditemento ACCREDIA. Pertanto, la modalità di raccolta dei *feedback* è utilizzata anche nell'ambito dell'attività di analisi chimico-merceologica, sia per il settore agro-alimentare che industriale, e si avvale di un apposito questionario per misurare, in una scala da 1 a 5, il **livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto a congruità dei prezzi, tempi di attesa per il rilascio dei rapporti di prova, chiarezza e completezza delle informazioni riportate sui rapporti di prova, livello di recepimento delle necessità da parte del personale del Laboratorio, livello del servizio nel suo complesso. Le modalità di rilevazione sono previste nella procedura gestionale 4.7/1 "Gestione Comunicazioni" prevista dal Manuale Qualità del Laboratorio. Tale procedura prevede un questionario di rilevamento e un numero minimo di 30 schede l'anno.

Nel 2019 ACCREDIA ha attestato che "Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l'accreditamento". Gli stessi risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2019: la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a 4,8. L'OIV in carica rileva che gli stessi indicatori di monitoraggio sulla *customer satisfaction* e Certificazione di Qualità sono stati inseriti anche nel Piano *Performance* 2020 – 2022.



L'indice di soddisfazione viene rilevato adottando un'ampiezza di scala con valori da 1 a 6 per le aree IV - VI e con valori da 1 a 5 per l'area V. La presente rappresentazione grafica è normalizzata all'intervallo da 1 a 6 per tutte le aree.

Rilevante la qualità espressa dall'esiguo numero di giorni impiegati per il pagamento ai fornitori da parte dell'Ente (obiettivo operativo assegnato all'Area II "Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale")



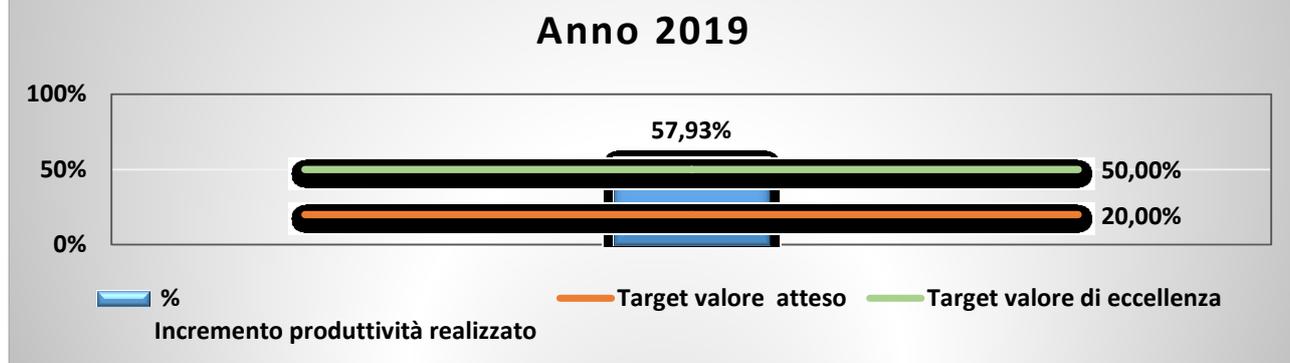
Inoltre, l'OIV ha rilevato che l'Ente si era, dalla fine del 2018, dedicato alla tematica e impiego dello *smart working*. Particolarmente rilevante la presenza di due obiettivi, uno inerente la **formazione del personale**, volto a promuovere la cultura delle pari opportunità, di competenza dell'Area "Affari Generali e del Personale", e un altro inerente lo *smart working*, di competenza dell'Area IV "Registro Imprese e analisi statistiche", quale strumento utile sia per accrescere l'efficienza delle attività dell'Ente, sia per conciliare vita lavorativa e vita familiare.

L'utilizzo dello *smart working* ha permesso all'Ente di coniugare le esigenze personali dei dipendenti, ma anche di aumentare la *performance* dei servizi.

I dipendenti della Camera di Commercio di Roma hanno potuto lavorare in tale modalità, promossa dall'Ente, ritenendola un'ottima opportunità, prevista e stimolata dal Legislatore.

Smart Working: l'aumento dell'efficienza

Incremento medio di produttività realizzato dai dipendenti in smart-working rispetto alla media del lavoratore tipo in CCIAA Roma



L'indice di soddisfazione viene rilevato adottando un'ampiezza di scala con valori da 1 a 6 per le aree IV - VI e con valori da 1 a 5 per l'area V. La presente rappresentazione grafica è normalizzata all'intervallo da 1 a 6 per tutte le aree.

III - LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

La Relazione sulla Performance 2019 ha rendicontato i risultati conseguiti dagli indicatori e il loro livello di conseguimento percentuale degli obiettivi strategici.

Tali obiettivi strategici sono quelli definiti nel Programma Pluriennale 2016 – 2020, approvato con delibera 18 del 12 ottobre 2015, dal Consiglio insediatosi l'8 agosto 2015, articolati in 4 Aree Strategiche:

- A) Tutela della Comunità economica
- B) CCIAA: Fonte autorevole di dati economici
- C) Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali
- D) Sviluppo delle filiere produttive

Con il Piano della *Performance* 2019 – 2021, approvato dalla Giunta con delibera n. 4 del 22 gennaio 2018, sono stati individuati i KPI dei nuovi Obiettivi Strategici definiti dal Programma Pluriennale citato, gli obiettivi operativi e i loro indicatori nell'ambito dei Programmi definiti dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2019 (delibera del Consiglio n. 20 dell' 8 ottobre 2018), in coerenza con le risorse previste nel Bilancio Preventivo 2019 (delibera del Consiglio n 25 del 27.11.2018 e s.m.i).

L'OIV rileva che gli obiettivi strategici del Programma Pluriennale sono ben modulati sulle varie attività della politica camerale e, tra queste attività, alcune, in ragione della loro rilevanza e/o migliore misurabilità sotto un profilo quantitativo, sono state monitorate e valutate da indicatori (KPI) identificati nel Piano della *Performance*: tale connessione è stata ben illustrata schematicamente nell'Albero della *Performance* contenuto nel Piano e nella Relazione sulla *Performance* citati.

Si evidenzia che l'Ente, anche nel 2019, nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della Performance 2019 - 2021", ha evidenziato 7 KPI, uno per ciascuna Area Dirigenziale, ricondotti specificatamente Programma Operativo "**Azioni volte alla prevenzione della Corruzione – Amministrazione Trasparente**" (affidente l'Obiettivo Strategico A.3 "Semplificazione Amministrativa e ottimizzazione dei servizi – Digitalizzazione"). Tali KPI sono stati oggetto di misurazione e valutazione, e il loro conseguimento ha influito nella valutazione della performance organizzativa dell'Ente, **realizzando anche per l'anno 2019 un collegamento effettivo del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza con il Piano della Performance.**

Tutti i 28 KPI sono stati monitorati trimestralmente dalla Struttura Pianificazione e Controllo di Gestione sono stati a tale cadenza, visionati dall'OIV che ha potuto esaminarne andamento e criticità eventuali.

L'OIV rileva che i KPI hanno misurato sia l'efficacia e l'efficienza delle attività dell'Ente rivolte all'esterno, sia delle attività cosiddette "interne" all'amministrazione che, comunque, sono state destinate a produrre effetti positivi a cascata anche per gli *stakeholder* esterni.

.....

Per quanto riguarda l'illustrazione del grado di raggiungimento dei 28 KPI, inerenti le correlate Aree strategiche, Obiettivi strategici e Programmi operativi, si rimanda alla tabella a pagina 11.

Per il grado di conseguimento della *Performance* dell'intero Ente e delle sue strutture dirigenziali, si rinvia alla tabella a pagina 13.

Le risorse economiche destinate alle Aree strategiche, Obiettivi strategici e Programmi operativi, sono rappresentate a pagina 14.

Obiettivi Strategici Anno 2019					
Aerea Strategica A "Tutela della Comunità Economica"					
Obiettivo strategico	Programma	Area di competenza	sintesi denominazione KPI	% performance raggiunta dal KPI	% performance raggiunta dall'obiettivo Strategico
A.1. Pubblicità Legale - Registro Imprese	A.1.1 Massima Qualità dei dati del Registro Imprese	Area IV	Riduzione costi	0,00%	48,30%
			Certificazione Qualità e Customer Satisfaction	88,50%	
			Incaso da Diritto annuale	56,40%	
A.3 Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei Servizi	A.3.1 Azioni volte alle politiche del Personale	Area I	Riduzione costi	100,00%	79,08%
			Ore di Formazione ai dipendenti	75,43%	
			Regolamento Uffici e Servizi	55,00%	
	A.3.2. Azioni volte al regolare svolgimento delle attività finanziarie	Area II	Riduzione costi	41,73%	
			Predisposizione Conto economico	80,00%	
			Predisposizione Preventivo e Budget di Ente	100,00%	
	A.3.3 Azioni volte alla Promozione economica	Area III	Riduzione costi	0,00%	
	A.3.7 Azioni volte alla Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	Area I	Monitoraggio adempimenti Anticorruzione e Trasparenza - Predisposizione Relazione di sintesi semestrale	100,00%	
		Area II		100,00%	
		Area II		100,00%	
Area IV		100,00%			
Area V		77,50%			
Area VI		77,50%			
Area VII	100,00%				
A.4 Regolazione del mercato	A.4.7 Certificazione di prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico	Area V	Riduzione costi	55,00%	58,50%
			vino - abbacchio	100,00%	
			Customer e certificazione Qualità	100,00%	
	A.4.2 Contrattualistica Concorrenza Registro	Area VI	Riduzione costi	0,00%	
			Verbali sanzioni	0,00%	
A.4.2 Contrattualistica concorrenza Protesti	Area VI	Qualità - customer	96,00%		

L'OIV rileva la *Performance* negativa dell'obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale", di competenza dell'Area IV, a seguito del mancato raggiungimento dell'indicatore relativo alla riduzione dei costi.

Obiettivi Strategici Anno 2019					
Aerea Strategica C "Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali"					
Obiettivo strategico	Programma	Area di competenza	sintesi denominazione KPI	% performance raggiunta dal KPI	% performance raggiunta dall'obiettivo Strategico
C.1 Creazione di nuove Imprese, accompagnamento delle start up e Alternanza Scuola Lavoro	C1.2 Servizi di orientamento al Lavoro e alle professioni	Area VII	Incremento fruitori Servizio di Orientamento e alle professioni	100,00%	100,00%
C. 2 Sostegno alla competitività delle imprese e marketing territoriale	C.2.1 Competitività delle imprese e marketing territoriale	Area III	Bando Competitività	100,00%	100,00%
	C.2.3 Digitalizzazione Innovazione e Trasferimento Tecnologico	Area VII	Bando Voucher Industria 4.0	100,00%	
			Incremento Imprese che usufruiscono dei servizi PID	100,00%	
			Monitoraggio attività di digitalizzazione	100,00%	

Si evidenzia l'ottimo risultato realizzato nell'ambito delle attività dell'Ente per il supporto alle Imprese e al territorio, in particolare per quanto riguarda la digitalizzazione, il trasferimento tecnologico, nonché la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro. Giova ricordare che è il primo anno che sono stati assegnati obiettivi alla nuova Area VII.



REALIZZAZIONE DI KPI E OBIETTIVI OPERATIVI PER STRUTTURA

Struttura Dirigenziale	tipo obiettivo	% performance raggiunta	
STAFF del Segretario Generale Dott. Pietro Abate	obiettivo 1	100,00%	92,00%
	obiettivo 2	90,70%	
	obiettivo 3	85,00%	
AREA I - Affari generali e del personale Dott. Roberto Bosco	operativo 1	94,00%	85,33%
	operativo 2	100,00%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	58,21%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	100,00%	
	KPI3	75,43%	
	KPI4	55,00%	
AREA II - Amministrazione finanziaria e patrimoniale Dott. Maurizio Rea	operativo 1	100,00%	88,61%
	operativo 2	87,16%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	41,73%	
	KPI3	80,00%	
	KPI4	100,00%	
AREA III - Promozione e sviluppo Dott. Antonio Carratù	operativo 1	100,00%	70,88%
	operativo 2	12,01%	
	operativo 3	55,00%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	0,00%	
	KPI3	100,00%	
	KPI4	100,00%	
AREA IV - Registro Imprese e analisi statistiche Dott.ssa Barbara Cavalli	operativo 1	73,00%	65,37%
	operativo 2	100,00%	
	operativo 3	86,05%	
	operativo 4	19,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	0,00%	
	KPI3	88,50%	
	KPI4	56,40%	
AREA V - Certificazione di prodotto Laboratorio Chimico Dott. Roberto Bosco ad interim	operativo 1	0,00%	54,75%
	operativo 2	14,50%	
	operativo 3	0,00%	
	operativo 4	91,00%	
	KPI1	77,50%	
	KPI2	55,00%	
	KPI3	100,00%	
	KPI4	100,00%	
AREA VI - Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie Dott.ssa Stefania Cantalini	operativo 1	79,39%	66,15%
	operativo 2	76,30%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	77,50%	
	KPI2	0,00%	
	KPI3	0,00%	
	KPI4	96,00%	
Area VII "Orientamento al Lavoro e alle Professioni - Innovazione e Digitalizzazione" Dott. Pietro Abate ad interim	operativo 1	100,00%	100,00%
	operativo 2	100,00%	
	operativo 3	100,00%	
	operativo 4	100,00%	
	KPI1	100,00%	
	KPI2	100,00%	
	KPI3	100,00%	
	KPI4	100,00%	
MEDIA ENTE			77,89%

IV LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO

IV.1 RISORSE ECONOMICHE

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma		Preventivo 2019	Consuntivo 2019
Area Strategica A "Tutela della comunità economica"	Ob. Strategico A 2 "Legalità e sicurezza"	A.2.1	Azioni per la sicurezza delle imprese del territorio - Sicurezza Partecipata	25.000,00	-
	Risorse Ob. Strategico A2			25.000,00	-
	Ob. Strategico A4 "Regolamentazione del Mercati e strumenti di giustizia alternativa"	A.4.8	Azienda Speciale "Arbitra Camera"	481.000,00	226.135,00
	Risorse Ob. Strategico A 4			481.000,00	226.135,00
	Risorse per Area Strategica A			506.000,00	226.135,00
Area strategica B "La CCIAA fonte autorevole di dati economici"	Ob. Strategico B 1 "Osservatori tematici"	B.1.3	Iniziative per l'informazione economica e Osservatori	45.000,00	6.500,00
	Risorse Ob. Strategico B 1			45.000,00	6.500,00
	Risorse per Area Strategica B			45.000,00	6.500,00
Area strategica C "Sostegno allo sviluppo di opportunità imprenditoriali"	Ob. strategico C1 "Creazione di nuove imprese, accompagnamento delle Start Up e formazione imprenditoriale"	C.1.1	Servizi per la creazione di nuove imprese e accompagnamento delle Start Up - Bando Start Up	800.000,00	800.000,00
		C.1.2	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni - Alternanza Scuola Lavoro	844.431,58	843.490,00
		C.1.3	Azienda Speciale Forma Camera	644.000,00	644.000,00
	Risorse Ob. Strategico C 1			2.288.431,58	2.287.490,00
	Ob. strategico C2 "Sostegno alla competitività delle imprese e marketing territoriale"	C.2.1	Competitività delle imprese e marketing territoriale	4.645.000,00	4.705.404,80
		C.2.2	Eventi a rilevante impatto territoriale	1.285.000,00	825.470,00
		C.2.3	Digitalizzazione, innovazione e trasferimento tecnologico	3.213.192,54	2.946.077,00
		C.2.4	Azienda Speciale Innova Camera	2.774.000,00	2.252.093,00
	Risorse Ob. Strategico C 2			11.917.192,54	10.729.044,80
	Ob. Strategico C 3 "Accesso al credito"	C.3.1	Iniziative per l'accesso al credito delle PMI	4.000.000,00	3.555.654,53
	Risorse Ob. Strategico C 3			4.000.000,00	3.555.654,53
Risorse Area Strategica C			18.205.624,12	16.572.189,33	
Area Strategica D "Sviluppo delle filiere produttive"	Ob. Strategico D1 "Valorizzazione delle Filiere Produttive"	D.1.1	Iniziative per la valorizzazione del patrimonio culturale e lo sviluppo del turismo	2.840.000,00	2.803.250,00
		D.1.2	Azienda Speciale AgroCamera	823.000,00	822.998,00
	Risorse Ob. Strategico D 1			3.663.000,00	3.626.248,00
Risorse Area Strategica D			3.663.000,00	3.626.248,00	
Aree Strategiche A+ B + C + D Totale risorse utilizzate per interventi volti all'esterno di promozione economica				22.419.624,12	20.431.072,33

IV.2 AZIONI REALIZZATE

Si riportano alcune delle azioni, articolate per temi, rappresentative della politiche dell'Ente, che hanno concorso alla realizzazione degli obiettivi strategici i cui risultati sono stati misurati e monitorati attraverso i 28 KPI, riportati, dopo monitoraggio trimestrale da parte della Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione" e dell'OIV, nel *report* finale denominato "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Anno 2019", ed infine nella "Relazione sulla *performance*" Anno 2018.

La *performance* organizzativa della Camera di Commercio di Roma è stata valutata attraverso la misurazione dei valori raggiunti da **Key Performance Indicator (KPI) in relazione agli Obiettivi Strategici** individuati nel "Programma Pluriennale 2016-2020" approvato dal Consiglio in data 12 ottobre 2015, articolati Aree Strategiche indicate nel punto III:

Gli obiettivi strategici, sono stati poi articolati in programmi nella Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2019, che costituisce l'aggiornamento annuale degli indirizzi generali espressi nel Programma Pluriennale, ed infine, nel "Piano della *Performance* 2019-2021", agli obiettivi strategici e ai programmi sono stati associati i KPI e i rispettivi *target* attesi.

La rappresentazione grafica dell'Albero della *Performance* evidenzia i nessi tra le Aree Strategiche, gli Obiettivi strategici e i relativi Programmi Operativi.

I KPI sono stati monitorati a cadenza trimestrale dalla Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", incardinata in *staff* al Segretario Generale, che ha raccolto tutti i dati relativi ai risultati raggiunti e li ha elaborati in *report* trimestrali.

L'OIV ha verificato che la "Relazione sulla *performance*" attinge i propri dati dal *report* finale denominato "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Anno 2019" e ne ha riportato i risultati.

L'OIV evidenzia i positivi risultati ottenuti nell'ambito dei **tre nuovi progetti, finanziati con il 20%** di incremento del Diritto Annuale, autorizzato dal MISE dal 2017, su proposta del Consiglio dell'Ente, relativi alla **digitalizzazione e trasferimento tecnologico delle imprese, all'alternanza scuola lavoro ed al significativo asset turismo-cultura**, che hanno permesso alla Camera di Commercio di Roma **di comprovare la sua efficienza, capacità e responsabilità anche nello svolgimento di nuove competenze**, come attribuite dalla riformata Legge 580/1993, **accompagnando le imprese nel processo di innovazione tecnologica, gli studenti nei percorsi formativi di Alternanza Scuola/lavoro** e, come da anni, **l'intero territorio a valorizzare le sue ricchezze: culturali, artistiche, turistiche**.

Di tutto ciò, non può che esserne una prova il livello di raggiungimento, anzi di netto superamento, dei *target* previsti in sede di pianificazione dagli indicatori di tutti gli obiettivi inerenti tali ambiti.

POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE /INFORMAZIONE

- Sono state erogate un numero di 2.681 ore di formazione al personale, sia facendo ricorso a personale competente *in house* sia con docenti esterni, anche partecipando alle Linee Formative organizzate da

Unioncamere (KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione")

INIZIATIVE PER FAVORIRE INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

- E' stato predisposto il **Bando "Voucher Digitale I.4.0."**, che ha previsto la concessione di *voucher* per le PMI per supportare progetti di digitalizzazione e innovazione, con una celerità che ha superato il *target* di eccellenza. Il Bando è stato poi approvato il 16 aprile 2019 dalla Giunta con delibera n. 61, in anticipo rispetto ai tempi previsti (31 luglio termine previsto, 31 maggio eccellenza).
- Il numero di imprese che hanno usufruito dei **servizi PID** forniti dalla Camera è decisamente incrementato (n. 1343) rispetto all'anno precedente (n. 516) raggiungendo una percentuale al disopra del valore previsto come eccellenza, grazie anche al gran numero di eventi realizzati per diffondere la conoscenza dei servizi camerali.

INIZIATIVE PER FAVORIRE COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

- E' stato predisposto il **Bando "Competitività delle Imprese"** approvato dalla Giunta con delibera n. 28 del 12 febbraio 2019, per supportare le PMI e il tessuto economico del territorio, realizzato pertanto superando il *target* di eccellenza, in anticipo sui tempi previsti, ovvero 31 marzo o quale eccellenza il 28 febbraio.

CELERITÀ ED EFFICIENZA NELLA PREDISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA

- Il Bilancio Preventivo è stato predisposto dagli Uffici competenti e condiviso con il Segretario Generale in data 31 ottobre in tempi di eccellenza, per permettere un esaustivo esame da parte degli organi di governo, prima della sua approvazione da parte del Consiglio, con delibera n. 21 del 26 novembre.
- Con la stessa celerità è stato predisposto il Budget Direzionale, condiviso con il Segretario Generale il 20 novembre, in tempi di eccellenza, per permettere un esaustivo esame da parte degli organi di governo, 17 dicembre 2019 con delibera 187.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ:

Si riscontra che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Roma è confermata sia dai giudizi emersi dai Questionari di *Customer Satisfaction* compilati dagli utenti, che dagli stessi Enti Certificatori di Qualità.

In particolare:

- 1) Per gli uffici dell'**Area IV** "Registro Imprese e Analisi Statistiche" è stata confermata, per l'anno 2019, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2015, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale") con 5 raccomandazioni di sistema, per lo più inerenti il miglioramento della gestione delle evidenze documentate, nonché la gestione degli audit interni.
- 2) Per gli uffici in Qualità **dell'Area VI**, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie", è stata confermata, per l'anno 2019, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2015, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI dell'Obiettivo Strategico A 4 "Regolazione del mercato e strumenti di giustizia alternativa") con 5 raccomandazioni di sistema, per lo più inerenti il miglioramento della gestione delle evidenze documentate, nonché la gestione degli *audit* interni.

- 3) Per l'Area V "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico" è stata confermata, per l'anno 2019, la **certificazione di qualità** dall'ENTE ACCREDIA, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (Area V "Certificazione di Prodotto - Laboratorio Chimico Merceologico") senza alcuna raccomandazione

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION:

- Si rileva il livello di soddisfazione degli utenti delle Aree certificate in Qualità con Ente Certificatore IMQ, in particolare:
 - 1) Per gli uffici in Qualità dell'Area VI, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie", la media dei questionari sottoposti agli utenti, in una scala da 1 a 6, è stata pari a 5,90
 - 2) Per gli uffici in Qualità dell'Area IV "Registro Imprese e Analisi Statistiche" la media dei questionari sottoposti agli utenti, in una scala da 1 a 6, è stata pari a 5,4 (KPI dell'Obiettivo Strategico A 1 "Pubblicità Legale").

REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI REALIZZATI NELL'AMBITO DELLA TRASPARENZA E DELLE AZIONI VOLTE A PREVENIRE LA CORRUZIONE NELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

- Sono stati assegnati 7 KPI, a ciascuna Area Dirigenziale, relativi alla realizzazione degli adempimenti in materia di Azioni di Prevenzione della Corruzione e di Trasparenza nell'Ente. Tutte le Aree Dirigenziali hanno monitorato le attività/adempimenti di loro competenza in tale materia ed hanno predisposto nei tempi previsti una Redazione periodica, su base semestrale, della Relazione Anticorruzione e Trasparenza e una annuale, permettendo all'amministrazione sia di monitorare lo stato dell'arte, (e predisporre la Relazione semestrale di monitoraggio e poi quella annuale), sia di predisporre poi il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione triennio 2020 – 2022, evidenziando aree di rischio e attività di prevenzione (N. 7 KPI dell'Obiettivo Strategico A 3 "Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi – digitalizzazione").

Per quanto riguarda i 28 obiettivi operativi individuali monitorati, l'OIV ha preso atto, analizzando gli indicatori associati a ciascun obiettivo operativo, che sono prevalentemente conformi ai valori attesi per l'anno 2019.

Di seguito si riportano i più significativi risultati raggiunti nel 2019, avendone constatato l'elevato livello di *performance* raggiunto e la congruità agli stessi obiettivi strategici dell'Ente:

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE: RECUPERO CREDITI NON RISCOSSI

- L'Ente ha recuperato nel 2019 **l'86% dei Crediti** non riscossi al netto dei crediti da Diritto Annuale (Area I "Affari Generali e del Personale")

RAZIONALIZZAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE INTERNE DELL'ENTE

- La programmazione triennale dei fabbisogni è stata predisposta e approvata dalla Giunta il 22 gennaio 2019 con delibera n. 5, superando il **target di eccellenza** Annuale (Area I "Affari Generali e del Personale")

RIDUZIONE DEI TEMPI DI PAGAMENTO AI FORNITORI

- I **tempi di pagamento ai fornitori sono stati ridotti a 19,28** giorni in media, risultato davvero ottimo considerato che il termine previsto dalla legge è di 30 giorni (Area II “Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale)

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE INFORMATICHE DIGITALI

- In anticipo con i tempi dell’obiettivo assegnato, oltre il **target di eccellenza**, il 10 maggio si sono concluse le attività relative al riordino alla revisione delle **Access Control List dei servizi di rete**, ove il termine atteso era la realizzazione il 31 luglio, termine di eccellenza era il 31 maggio (Area II “Amministrazione Finanziaria e Patrimoniale)

RAZIONALIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE

- In data 22 ottobre 2019 è stato predisposto e condiviso con il Segretario Generale il “**Piano straordinario di revisione delle Società Partecipate** direttamente e indirettamente dalla Camera di Roma” approvato il 30 ottobre dagli Organi di Governo, con delibera di Giunta 161, e quindi oltre il **target di eccellenza**, in quanto il 31 ottobre era termine di eccellenza, il 30 novembre il termine atteso (Area III “Promozione e Sviluppo”)

MONITORAGGIO TRASPARENZA AZIENDE SPECIALI

- Sono state realizzate attività di indirizzo e monitoraggio in materia di adempimenti realizzati in tema di **Trasparenza dalle Aziende Speciali** della CCIAA di Roma rendicontate in Relazioni trimestrali (Area III “Promozione e Sviluppo”).

RIDUZIONE DEI TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE TELEMATICHE DEL REGISTRO IMPRESE

- Il **tempo medio di evasione delle pratiche telematiche del Registro Imprese è stato di 4,3 giorni**, risultato molto positivo, considerato che la tempistica prevista dalla normativa per la conclusione del procedimento è 5 giorni, frutto dell’impegno e dell’efficienza dimostrata da tutto il personale del Registro Imprese (Area IV “Registro Imprese e Analisi Statistiche”).

AUMENTO EFFICIENZA E CONCILIAZIONE VITA FAMILIARE E LAVORO: SMART WORKING

- Il personale che ha lavorato in *smart working* ha realizzato una performance del 57,93% in più rispetto al personale che ha lavorato le pratiche del Registro Imprese nella sede fisica dell’Ente raggiungendo **risultato di eccellenza** (Area IV “Registro Imprese e Analisi Statistiche”).

PULIZIA DEL REGISTRO IMPRESE- MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI DATI

- Sono state cancellate il 31,9% delle posizioni rientranti nella fattispecie prevista dall’articolo 2490 del C.C. ultimo comma, rispetto a quelle fornite da Infocamere (Area IV “Registro Imprese e Analisi Statistiche”).

CUSTOMER SATISFACTION LABORATORIO CHIMICO MERCEOLOGICO

- La media dei questionari sottoposti agli utenti dei servizi ha dimostrato un livello di soddisfazione pari a 4,8 in una scala da 1 a 5 (area V – Laboratorio Chimico Merceologico – Certificazione di Prodotto).

EVASIONE TEMPESTIVA DELLE ISTANZE DI CANCELLAZIONE DEI PROTESTI

- La media dei giorni per evadere le istanze di cancellazione dei protesti è stata di 3,58 giorni, risultato eccellente, a fronte di una previsione di legge di 20 giorni (Area VI “Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie”).

V- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI

Per quanto riguarda i KPI degli Obiettivi Strategici:

PERCENTUALE DEI VERBALI ISTRUITI SUI VERBALI DA ISTRUIRE

- La percentuale realizzata (45,78%), inferiore al valore atteso (80%), è certamente dovuta all’incremento inatteso dei verbali da istruire emessi dagli organi accertatori. Il risultato, pari allo 0% di percentuale di raggiungimento, è dovuto all’applicazione pedissequa della formula prevista dal Sistema di Valutazione vigente, ma è comunque da segnalare l’avvenuta istruttoria di 6.952 pratiche.

RIDUZIONE DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO DI COMPETENZA

- Ridurre i costi di funzionamento è da sempre un fondamentale *modus operandi* per l’Ente, e per tale motivo è stato assegnato uno specifico indicatore a 6 Aree Dirigenziali, inerente, appunto, la “riduzione delle spese di funzionamento di propria competenza”, con *target* pari ad una percentuale di decremento del 10% (valore atteso) e del 20% (valore di eccellenza) rispetto all’anno precedente.
- Nel 2019 solo l’Area I e l’Area V hanno raggiunto il valore atteso , mentre le altre si sono attestate al di sotto del *target*, in quanto è stato difficile diminuire ulteriormente la percentuale dei costi di funzionamento volendo garantire lo stesso standard di servizi di sempre.

Tuttavia l’obiettivo rimane determinante in considerazione della diminuzione delle risorse disponibili, in seguito alla riduzione del Diritto Annuale disposta dal Legislatore dal 2014.

Per quanto riguarda gli obiettivi operativi individuali:

AUMENTO DEI RICAVI DEL LABORATORIO CHIMICO MERCEOLOGICO – CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO

- I ricavi sono aumentati solo dell’1% rispetto ad un target atteso pari ad un incremento del 10% e del 20% come eccellenza. Tale risultato non performante è da addurre certamente alla riduzione delle attività svolte dal Laboratorio Chimico – Certificazione di prodotto, tra cui la perdita delle attività relative alla certificazione dell’olio DOP Sabina, di cui lo stesso era Autorità di Controllo fino all’anno 2018.

NUMERO GIORNI PER REALIZZARE SAGGI DI ORO E ARGENTO

- Poiché non sono state presentate richieste, non è stato possibile misurare l’obiettivo.

CONCLUSIONI

L'OIV, a conclusione dell'attività svolta, evidenzia che la Camera di Commercio di Roma ha dimostrato di perseguire le politiche strategiche espresse in sede di programmazione dagli Organi Politici e Amministrativi dell'Ente, attraverso la definizione di appropriati obiettivi ed indicatori di risultato, nonché adottando un sistema di controllo attivo e pertinente.

I risultati raggiunti nel 2019 sono significativi e attestano la determinazione di garantire il costante efficientamento delle procedure e delle attività, il contenimento dei costi di struttura, la qualità ed efficienza dei servizi offerti, nonché l'attenzione costante alle necessità di tutti i suoi *stakeholder*, grazie alle indagini di *customer satisfaction* svolte nell'anno 2019 e all'esame dei relativi *feedback*.

Si conferma inoltre il grande impegno di tutto l'Ente nel razionalizzare ogni sua azione in relazione alla *Mission dell'Ente*, sostenendo le imprese e sviluppando le filiere produttive, a vantaggio di tutto il territorio, soprattutto nei momenti di difficoltà economica per le imprese.

Quanto sopra viene dallo scrivente OIV sottoposto alla Giunta della Camera di Commercio di Roma per le opportune valutazioni, anche in ordine al prosieguo delle attività.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della performance:

Dott. Pierluigi Pace (Presidente) firmato

Dott.ssa Caterina Giomi firmato

Dott. Mauro Grimani firmato