

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Report sul controllo

strategico

Anno 2015

Roma, 06 luglio 2016

INDICE

I PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI.....	1
II LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE	4
III IL LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	10
IV LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO	12
V IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI.....	17
CONCLUSIONI.....	19

I - PREREQUISITI: IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI

Il “Ciclo di gestione della *Performance*”, previsto dal D. Lgs 150/2009 (c.d. Decreto Brunetta) è stato adottato dalla CCIAA di Roma con delibera di Giunta del 13 dicembre 2010, ed ha avuto compiuta attuazione dall’anno 2012, con l’approvazione del Programma Pluriennale 2011-2015, approvato dal Consiglio in data 11 aprile 2011, e con l’approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della *Performance* con determina del Segretario Generale n. 66 il 25 novembre 2011.

Così come gli anni precedenti, il documento conclusivo per il Ciclo della *Performance* 2015, realizzato dall’Organismo Indipendente di Valutazione della *Performance*, è il “Report sul Controllo Strategico”.

Tale documento, predisposto dallo scrivente OIV e sottoposto alla Giunta, adempie in tal modo 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 soddisfacimento 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 PO 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 2015, predisposti dall’Ente e approvati dal Consiglio con Delibera n. 13 del 15 aprile 2016, e della “Relazione sulla *Performance* 2015”, approvata dalla Giunta con Delibera 111 del 13 giugno u.s., 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.

Il Piano della *Performance* 2015 - 2017 e la Relazione sulla *Performance Anno* 2015 si segnalano per il consistente livello di *compliance* rispetto alle previsioni normative e alle Linee Guida di Unioncamere in materia.

Nel merito, l’OIV concorda sulla scelta di riportare, per il secondo anno, l’analisi dettagliata dei target e risultati conseguiti dagli indicatori degli obiettivi strategici e dagli obiettivi operativi nei soli allegati alla Relazione, evitando così la duplicazione che si sarebbe manifestata inserendoli anche nel testo stesso.

Al contempo, l’OIV ha visto con favore che per il terzo anno consecutivo è stato inserito, in aggiunta a quanto previsto dalle Linee Guida di Unioncamere e dell’ANAC, ed in maniera sempre più corposa, nel paragrafo “Il contesto esterno” per ogni settore della realtà socio - economica di Roma, il supporto che ha saputo realmente conferire la CCIAA di Roma per il territorio e i suoi attori.

Ciò ha reso il documento vivo e rispondente alle esigenze del territorio, dimostrando l’impegno concreto dell’Ente.

Nel presente *Report* emerge un notevole livello di *performance* raggiunto dall’Ente, nell’anno 2015 in termini di conseguimento dei valori attesi da parte degli indicatori degli obiettivi strategici.

Ciò consente di confermare quanto illustrato nella Relazione sulla Performance – Anno 2015, documento validato dallo scrivente OIV in data 22 giugno 2016.

Si riportano i documenti predisposti e approvati dagli organi competenti dell'Ente, previsti ai sensi del DPR 254/2005 e del D. Lgs 150/2009, per quanto riguarda la misurazione e valutazione della *performance*, di cui l'OIV ha preso visione:

- Standard di Qualità dei servizi (Delibere di Giunta n. 148 del 29.09.2008, aggiornato con delibera n. 238 del 01.12.2015)
- Relazione Previsionale e Programmatica anno 2015 (Delibera del Consiglio n. 20 del 3 novembre 2014)
- Piano della Performance 2015 – 2017 (Delibera di Giunta n. 31 del 2 marzo 2015)
- Piano di Prevenzione della Corruzione 2015 – 2017 e Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità (Delibera di Giunta n. 32 del 2 marzo 2015)
- Documenti di Bilancio di Esercizio 2014 (Delibera del Consiglio n. 5 del 4 maggio 2015)
- Relazione sulla Performance – 2014 (Delibera n. 129 del 18.6.2015)
- Relazione Previsionale e Programmatica 2016 (Delibera del Consiglio n. 26 del 1° dicembre 2015)
- Piano della Performance 2016- 2018 (Delibera di Giunta n. 5 del 28 gennaio 2016)
- Piano di Prevenzione della Corruzione 2016 – 2018 con all. Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità (Delibera di Giunta n. 19 del 10 febbraio 2016)
- Documenti di Bilancio di Esercizio 2015 (Delibera del Consiglio n. 13 del 15 aprile 2016)
- Relazione sulla Performance anno 2015 (Delibera di Giunta n. 111 del 13.6.2016)

Come già illustrato, l'OIV durante il corso dell'anno, e a conclusione, 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 quanto riguarda il processo di monitoraggio e sistema dei controlli, **svolto nel 2015** rispetto al **Ciclo della Performance 2014**, l'OIV ha:

- predisposto la **Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni Anno 2014**, in data 20.04.2015, di cui la Giunta ha preso atto il 4 maggio 2015
- predisposto il **documento di Validazione della Relazione sulla Performance 2014**, (Relazione predisposta dall'Ente e approvata da Giunta il 18.06.2015), il 26.06.2015, poi pubblicato sul link "Amministrazione Trasparente" della CCIAA e inviato alla Giunta il 30.06.2015
- predisposto gli **Elementi di Giudizio per la proposta di valutazione del Segretario Generale anno 2014** approvati con delibera di Giunta n. 146 del 20.07.2015.

- effettuato il **Monitoraggio sull'attribuzione della premialità Anno 2014**, con relativa compilazione della tabella sulle risultanze, prevista dall'allegato n. 3 della delibera ANAC 23/2013, il 30 novembre 2015, con successivo invio ad Unioncamere, sulla base dei risultati inviati dagli uffici camerali
- predisposto il **Report OIV sul Controllo Strategico dell'Ente Anno 2014**, di cui la Giunta ne ha preso atto il 18.12.2015

Per il processo di monitoraggio e sistema dei controlli **del Ciclo Performance 2015**, l'OIV ha:

- predisposto la **Relazione di accompagnamento al Budget 2015**, contenente la proposta alla Giunta degli obiettivi del Segretario Generale per l'anno 2015 (Relazione approvata dalla Giunta con delibera n. 347 del 15.12.2014)
- effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della Performance 2015** entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, come previsto dalla delibera n. 23/2013 CIVIT – ANAC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa il 1° aprile 2015, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione
- effettuato il **Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali** relativo al Ciclo della *performance* **2015**, compilando l'allegato n. 2 della delibera 23/2013 CIVIT – ANAC, e lo ha inviato ad Unioncamere, il 7 luglio 2015
- **monitorato costantemente l'andamento degli indicatori** degli obiettivi di *performance* organizzativa e individuali. La S.T.P. (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 S.T.P. 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 a tali riunioni formalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati
- proposto il documento degli **"Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale – Anno 2015"**, approvato dalla Giunta il 22 marzo 2016
- ha validato la Relazione sulla Performance anno 2015 il 22 giugno 2016- previa accurata analisi.

Per quanto riguarda il **monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza**, l'OIV ha attestato, il 29 febbraio 2016, secondo la Delibera ANAC 43/2016, la veridicità e attendibilità di quanto riportato nella "Griglia di rilevazione al 31 gennaio 2016", riguardo all'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione sul sito *web* dell'amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione. Tali documenti sono stati pubblicati sul sito dell'Ente il 29 febbraio 2016 e inviati successivamente alla Giunta.

Per il Ciclo della Performance anno 2016:

L'OIV ha effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della performance 2016**, come previsto dalla delibera n. 23/2013 della CIVIT – ANAC , quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa il 29 febbraio 2016, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione.

Successivamente, l'OIV ha effettuato il **Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi** relativo al Ciclo della performance 2016, compilando l'allegato n. 2 della citata delibera, e lo ha inviato ad Unioncamere, il 23 giugno 2016.

II - LO STATO DI SALUTE DELL'ENTE

Nell'attuale momento di crisi economica, con timidi segnali di ripresa, con la diminuzione delle risorse economiche per le CCIAA disposta dalla Legge 114/2014, e con l'incertezza sul futuro dell'assetto del sistema camerale, l'OIV rileva che la CCIAA di Roma ha saputo affrontare con serietà, rigore e spinta propulsiva le difficoltà emerse individuando corrette linee politiche di intervento.

L'OIV prende atto con favore che nel 2015 è proseguita efficacemente la politica di riduzione delle principali componenti dei costi di struttura, e di calibratura degli interventi economici, che ha prodotto e produrrà in futuro effetti positivi sul Bilancio dell'Ente.

Infatti, le iniziative promozionali su cui la Camera ha impiegato le sue risorse sono state quelle giudicate meritevoli in termini di ricaduta economica e coerenti con le linee guida del Programma Pluriennale, come aggiornato annualmente dalla Relazione Previsionale e Programmatica, dando priorità ad iniziative che si possono inserire in programmi di sviluppo per tutto il territorio di Roma.

Il dato significativo che emerge dal Bilancio di esercizio del 2015 è che l'Ente è riuscito a contenere l'impatto del taglio del diritto annuale del 35% imposto dall'art. 28 del D.L. 90/2014 ottenendo, anche grazie alla voce dei proventi straordinari, un risultato positivo d'esercizio, ante rettifiche di valore delle attività finanziarie, pari ad € 1.266.636,52. Se si considera altresì, il fondo per rischi garanzie prestate, destinato a fornire ulteriore copertura finanziaria alle fidejussioni sottoscritte dalla Camera, determinato in € 5.635.651,55, il risultato d'esercizio ammonterebbe a € 6.902.288,07.

Il disavanzo economico finale di € 38.660.901,14, infatti, si origina dalla sola componente delle svalutazioni degli asset partecipativi che ammonta complessivamente a € 39.927.537,66.

Per il disavanzo complessivo indicato, pari a € - 38.660.901,14, è assicurata copertura con gli avanzi patrimonializzati degli esercizi precedenti, che risultano pari €102.262.271,32 che, al netto del risultato 2015, si attestano a € 63.601.370,18.

II. 1 INDICATORI FINANZIARI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

In questo Report si riportano alcuni indicatori economici finanziari, di cui molti elaborati secondo il sistema Pareto, calcolati già nella Relazione sulla *Performance* anno 2015, dove ne è stato evidenziato il significato in termini di efficacia, efficienza ed economicità dell'Ente in maniera esaustiva, alla luce delle indicazioni di Unioncamere relative alle modalità con cui analizzarle gli stessi.

In primis è da rilevare la conferma della bassa incidenza del costo del personale e del costo di funzionamento.

Infatti, quanto all' "**Incidenza degli oneri del personale su Oneri Correnti**", il risultato si conferma meritevole (**19,73%**): si ha uno scostamento rispetto al 2014 (15,63%), non perché siano aumentati i costi del personale, che anzi sono diminuiti di 500.000 euro circa, ma perché sono diminuiti gli oneri correnti, grazie ad oculature politiche di contenimento della spesa di funzionamento e alla obbligata necessità di diminuire gli interventi promozionali, considerate le minori risorse disponibili.

La percentuale di "**Incidenza del costo del personale sui Proventi Correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)**" è nel 2015 pari a **34,22%**, superiore a quella del 2014 (pari al 26,91%) per la ragione sopraesposta, ovvero la diminuzione delle entrate da Diritto Annuale per il noto DL 90/2014.

Allo stesso modo, l'”**Incidenza dei costi di funzionamento (al netto delle quote associative e degli oneri da contenimento spesa da versare al MEF) sui proventi correnti (al netto del Fondo svalutazione crediti)**” nel 2015 è pari a **20,26%**, e pertanto superiore al 2014 (16,63%).

In realtà le spese di funzionamento, al netto delle quote associative e degli oneri da contenimento versati al MEF, registrano una diminuzione di 900.000 Euro circa, ottenuta grazie alla politica di revisione e contenimento della spesa condotta dall'Ente. Si fa notare che, invece, paragonando i costi di funzionamento nei due esercizi, al lordo, la diminuzione è pari a circa 4 milioni.

L'”**Indice di efficienza organizzativa**” rileva che i costi di struttura (personale più funzionamento al netto delle quote associative e degli oneri da versare al MEF) sui proventi correnti al netto del fondo svalutazione crediti, incidono del **54,48%**, in aumento rispetto all'anno precedente (43,54%).

L'”**Indice di efficienza produttiva**” attesta che gli interventi economici incidono in misura del **42,34%**, sul totale proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti) in diminuzione rispetto al precedente anno (49,87%).

Infatti, per gli **interventi economici** si rileva un decremento di circa 14 mln di euro rispetto all'esercizio precedente, di cui circa 3,3 afferiscono le Aziende Speciali.

Tale **diminuzione** deriva esclusivamente dal taglio del **Diritto Annuale disposto dalla Legge 114/2014**: l'Ente ha dovuto impiegare le risorse in maniera prudente anche per gli interventi economici, non solo per i costi di struttura. Ciò nonostante, l'Ente continua a perseguire la sua *mission*, ovvero sostenere il tessuto economico del territorio con tutte le risorse in sua disponibilità, veicolando le risorse economiche verso interventi mirati, con risultati misurabili e performanti, e realizzare al contempo economie di scala, con particolare riferimento ai costi di funzionamento.

Le principali variazioni, rilevate con riferimento a taluni programmi, possono essere così riepilogate:

- “*Iniziative per l'accesso al credito per le PMI*” passato da circa 10,4 a 4,7 mln di euro;
- “*Incremento della competitività del sistema economico territoriale*” passato da circa 8,4 a 4,2 mln di euro;
- “*Consolidamento e sviluppo della struttura societaria partecipativa*” passato da circa 4,7 a 2,9 mln di euro;
- “*Servizi di supporto all'internazionalizzazione*” passato da circa 0,56 a 1,55 mln di euro;
- “*Innovazione, ricerca e trasferimento tecnologico*” passato da circa 3,1 a 1 mln di euro;
- “*Eventi a rilevante impatto territoriale*” passato da circa 2,4 a 4,9 mln di euro.

Si evidenziano inoltre:

- Bando confidi – edizione 2015 per 2,5 mln Euro
- Fondo unico per la copertura delle Insolvenze per circa 1,4 mln Euro
- Expo 2015 – Sovvenzione alla Regione Lazio per 1,4 mln Euro

L'Indicatore Pareto “**Incidenza del diritto annuale sui Proventi Correnti al netto del fondo svalutazione crediti**” denota che le entrate derivanti dal Diritto Annuale rappresentano nel 2015 il **57,04%** del totale dei proventi correnti, inferiore ovviamente al 2014 (66,62%).

L'indicatore Pareto “**Solidità finanziaria**” (rapporto tra il patrimonio netto e il totale passivo) misura, a rappresentazione della solidità finanziaria di un ente, la quantità di finanziamenti provenienti da mezzi propri.

Considerato positivo da Unioncamere un rapporto superiore al 50%, quello della Camera di commercio di Roma nel 2015 si attesta sulla percentuale considerevolmente superiore pari al **82,46%**, sebbene inferiore all'anno 2014 (85,15%).

L'indicatore Pareto "**Margine di struttura finanziaria**" è lodevole, in quanto è pari al **254,76%**, largamente al di sopra del valore del 100% considerato utile da Unioncamere per la sostenibilità dei debiti "a breve", mediante la liquidità disponibile, anche se diminuito rispetto al 2014 (281,27%).

Concorrono significativamente a disegnare il livello di efficienza ed efficacia delle attività camerali i seguenti altri indicatori Pareto, che registrano, per quanto sopra detto, le seguenti variazioni.

In particolare l'Indice "**Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva**" misura il valore medio in euro destinato a ciascuna impresa, in interventi economici, investimenti e promozione.

L'Indice "**Efficienza operativa**" misura in euro il costo medio "operativo" per la CCIAA per azienda attiva, e non la qualità espressa dei servizi (potenzialmente) diretti a ciascuna impresa .

Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva

Interventi Economici + Nuovi Investimenti

Numero imprese attive al 31.12.2014 e 2015

Anno 2014

Anno 2015

42.122.714,00

27.178.222,42

----- = **122,74 Euro**

----- = **78,49 Euro**

343.183

346.271

Efficienza operativa

Oneri operativi Funz. C e D (Pers.le +Funz.to+ Ammort. ti e Accant. ti)

Numero imprese attive al 31.12.2014 e 2015

Anno 2014

Anno 2015

25.836.136,75

27.494.167,18

----- = **75,28 Euro**

----- = **79,40 Euro**

343.183

346.271

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

La Camera ha coordinato, nel corso del 2015, le attività promozionali delle Aziende Speciali, curando le fasi di realizzazione dei progetti finanziati con il contributo camerale e inseriti nel programma delle iniziative presentato dalle Aziende.

Nella tabella che segue sono illustrati i costi, sostenuti dalla Camera nel 2014, relativamente alle Aziende Speciali:

N° conto	Azienda Speciale	Consuntivo 2014	Preventivo Aggiornato 2015	Consuntivo 2015
331800 / 331814	ARM - Azienda Romana Mercati	1.550.000,00	1.020.000,00	1.002.798,00
331801	Camera Arbitrale	531.797,25	595.000,00	455.636,00
331821	Camera Arbitrale - Contributo in conto impianti	8.360,00	5.000,00	4.984,91
331803	Promoroma in liquidazione (*)	1.643.473,00	353.250,00	353.250,00
331804	Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale	1.350.000,00	850.000,00	850.000,00
331817	ASSET Camera	3.918.803,00	3.396.750,00	3.065.044,00
331822	ASSET Camera - Contributo in conto impianti	5.180,49	-	-
Totale contributo		9.007.613,74	6.220.000,00	5.731.712,91
312011	Riversamento alla Camera avanzo 2013 Azienda Speciale IRFI	3.873,00	-	-
312011	Riversamento alla Camera avanzo 2014 Azienda Speciale IRFI	-	-	4.661,31
Totale complessivo erogato		9.003.740,74	6.220.000,00	5.727.051,60

(*) – Si evidenzia che è stata deliberata la liquidazione dell'Azienda Speciale Promoroma con delibera di Giunta n. 318 del 3.11.2014 e il personale relativo è confluito in Asset Camera nel primo semestre 2015.

Come si evince dal prospetto suesposto, il contributo camerale 2015 registra complessivamente una diminuzione rispetto all'esercizio precedente di € 3.276.688,83.

L'OIV non può che rilevare che, per quanto disposto dall'art. 28 del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni nella L. 11 agosto 2014, n. 114, iniziando con il taglio delle entrate per diritto annuale del 35% attuato nel 2015, la progressione prevede un taglio del 40% per il 2016 e, a decorrere dall'anno 2017, del 50%, nell'anno in esame la Camera ha ridotto l'entità del proprio contributo alle Aziende Speciali.

II. 3. QUALITA' DEI SERVIZI

L'OIV valuta positivamente l'intero processo di gestione degli *standard* di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall'amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati 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 dall'Area "**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**".

A tal proposito, l'OIV valuta con favore che sia stata approvata dalla Giunta il 1° dicembre 2015 con delibera 238, la nuova "Carta dei Servizi" aggiornata.

Gli uffici 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 possono esprimere una valutazione compresa tra 1 e 5 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, la Struttura competente individua 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 dalle Aree "Registro Imprese" e "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 constata che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono monitorati da un indicatore dell'Area "Registro Imprese", concorrendo alla valutazione della *performance* dell'Ente: l'OIV ha rilevato positivamente che la soddisfazione degli utenti è pari, nella scala da 1 a 5, a una media di 4,85.

La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità** effettuata dall'Ente certificatore CERMET, effettuata mese di novembre u.s., a valere sull'anno 2015, ha confermato il "Mantenimento della Qualità", in assenza di "non conformità gravi", con lievi "elementi di miglioramento" per l'anno 2015.

L'OIV prende atto con favore che l'esito della citata visita è anche il *target* di KPI dell'Area "Registro Imprese" e dell'Area "Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie" e concorre pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente.

Per quanto riguarda il **Laboratorio Chimico Merceologico**, questi è **accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, e agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accreditamento ACCREDIA. 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. In data 11 e 12 maggio 2015, ACCREDIA ha attestato che "Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l'accreditamento". Anche i risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2015 : la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a 4,53.

Indicatori di monitoraggio sulla *customer satisfaction* e Certificazione di Qualità sono stati inseriti anche per l'anno 2016.

III - LIVELLO DI CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

I 32 indicatori (KPI) hanno misurato il livello di conseguimento degli obiettivi strategici perseguiti nel 2015. Gli obiettivi strategici individuati dal Programma Pluriennale 2011-2015 approvato dal Consiglio con delibera n. 6 dell'11 aprile 2011 sono:

- 1) **A - PA Alleata dell'attività di impresa**
- 2) **B - Politica per le imprese del territorio**
- 3) **C - I grandi interventi di modernizzazione infrastrutturale.**

Nel Programma Pluriennale ad ogni obiettivo strategico sono stati associati obiettivi gestionali, mentre con la Relazione Previsionale e Programmatica se ne è provveduto all'aggiornamento, con l'individuazione, al loro interno, di taluni programmi.

Gli obiettivi strategici del Programma Pluriennale sono modulati su varie attività della politica camerale e, tra queste ultime, solo 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 citato.

Si evidenzia con favore che l'Ente, nel 2015, nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della Performance 2015-2017", come nel 2014, ha evidenziato ben 8 KPI, uno per ciascuna Area Dirigenziale, ricondotti specificatamente al nuovo Programma "Azioni volte alla prevenzione della Corruzione – **Amministrazione Trasparente**", introdotto nella "Relazione Previsionale e Programmatica" 2014 (afferenti l'Obiettivo Strategico A "PA Alleata dell'attività d'impresa"). 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 2015 un collegamento effettivo tra Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, il Piano Triennale di prevenzione della Corruzione, e il Piano della Performance.**

Tutti i 32 KPI sono stati monitorati trimestralmente dalla PO Pianificazione e Controllo di Gestione sono stati a tale cadenza, visionati dall'OIV che ha potuto esaminarne andamento e criticità eventuali.

L'OIV constata che i 32 KPI (di cui uno "non valutabile" per le ragioni in seguito esposte) dei 3 obiettivi strategici hanno conseguito una media di realizzazione di circa il 74% .

In particolare:

1. **L'obiettivo strategico A - "PA Alleata dell'attività di impresa"**, è articolato nella Relazione Previsionale e Programmatica in 17 programmi (di cui due afferenti rispettivamente l'Azienda Speciale Asset Camera e l'Azienda Speciale Camera Arbitrale).
Tutti i 29 KPI associati a 11 programmi hanno misurato in prevalenza l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione dell'Ente, relativamente ad azioni volte all'interno dell'amministrazione ma che, comunque, sono destinate a produrre effetti a cascata anche per gli *stakeholder* esterni.
La percentuale media di conseguimento per i 29 KPI (di cui uno N.V.) associati all'obiettivo A è circa del 73%
2. **L'obiettivo strategico B - "Politica per le imprese del territorio"**, è articolato nella Relazione Previsionale e Programmatica in 8 programmi (di cui due afferenti rispettivamente l'Azienda Speciale Azienda Romana Mercati e l'Azienda Speciale per l'Internazionalizzazione). I 2 KPI associati al Programma "Sviluppo delle Filiere Produttive" hanno valutato una tipologia di azioni volte a

promuovere le imprese negli eventi promozionali organizzati o contribuiti e la loro customer satisfaction.

La percentuale media di conseguimento dei due KPI associati all'obiettivo B citato è circa del 97%.

L'OIV rileva con particolare favore tutte le iniziative a favore dell'accesso al credito, nell'ambito delle attività previste nell'obiettivo B, pur non monitorate formalmente attraverso corrispettivi KPI nel Piano della Performance e relativa Relazione sulla Performance 2015, ma rappresentate nella Relazione citata.

Per quanto riguarda il settore del credito, in osservanza della convenzione con la Commissione Regionale ABI del Lazio del 30 marzo 2009, sono stati attivati, nel corso del 2015, oltre 300 finanziamenti per un volume di investimenti di circa 20 milioni di euro. La misura camerale, attraverso il sistema del moltiplicatore bancario degli investimenti in grado di generare, a fronte di una garanzia complessiva della Camera pari a 100 milioni di euro, un flusso di finanziamenti di 1 miliardo di euro, si è dimostrata nei fatti particolarmente incisiva per le imprese del territorio: dall'adozione della misura fino al 31 dicembre 2015, sono stati attivati finanziamenti per circa 670 milioni di euro per un numero complessivo di circa 11.300 affidamenti, ripartiti fra i 22 Istituti di credito aderenti e fra i Confidi che collaborano con la Camera. Al fine di agevolare ulteriormente l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese del territorio provinciale romano è stato emanato un Bando per rafforzare il sistema dei confidi, lungo la direttrice tracciata dal recente Documento Congiunto UnionCamere - AssoConfidi del 2012 e alla luce del comma 55 dell'art. 1 della Legge di Stabilità per l'anno 2014. In particolare, il "Bando per l'agevolazione dell'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese del territorio provinciale romano e per la concessione di contributi a sostegno dei Confidi", approvato con Deliberazione n. 228 del 18 novembre 2015, ha previsto uno stanziamento complessivo pari a Euro 2.500.000,00 finalizzato alla patrimonializzazione dei Confidi, destinato per Euro 1.800.000,00 ai Confidi intermediari finanziari e per 700.000,00 Euro ai Confidi ex art. 112 T.U.B.. Sono stati ammessi a contributo 10 Confidi attivi a Roma e Provincia. Nel corso del 2015 è stata, poi, riproposta l'iniziativa "Bando Start-Up", finalizzata a favorire la nascita di nuove imprese attraverso l'abbattimento dei costi per l'avvio dell'attività, con uno stanziamento complessivo di Euro 400.000,00, incrementato di Euro 150.000,00, visto il successo della misura. Il progetto prevedeva l'erogazione di un contributo a favore di aspiranti imprenditori per il costo di taluni servizi prodromici alla costituzione d'impresa, erogati dai soggetti attuatori convenzionati con la Camera.

3. L'obiettivo strategico C - "I grandi interventi di modernizzazione infrastrutturale", è articolato nella Relazione Previsionale e Programmatica in 10 programmi (di cui due afferenti rispettivamente l'Azienda Speciale IRFI e l'Azienda Speciale Promoroma) ed è valutato con un KPI volto ad aumentare la visibilità della CCIAA negli eventi a cui contribuisce.

La percentuale di conseguimento del KPI associato all'Obiettivo Strategico C è del 55%.

L'OIV con favore ha preso atto delle attività svolte dall'Ente nell'ambito dell'obiettivo C, Programma C.2.1 – Innovazione, ricerca e trasferimento tecnologico, attività non monitorate da KPI, ma altrettanto lodevoli.

In particolare, si menziona, nell'ambito degli interventi strategici rivolti a sostenere l'innovazione tecnologica e a promuovere la digitalizzazione delle imprese del territorio, la scelta della Giunta di approvare la terza edizione di **"Maker Faire Rome – The European Edition"**, fiera dei *maker* e degli artigiani digitali, che si è svolta a Roma nei giorni 15 – 18 ottobre 2015 presso la Città Universitaria.

La manifestazione è stata realizzata attraverso Asset Camera, con circa 500 *maker* espositori, operanti nei settori del *food and agriculture*, del *3D printing*, del *wellness e healthcare*, del *design*, dei trasporti, della robotica e dell'aerospazio, selezionati attraverso la modalità della "Call for makers", già utilizzata in passato. Il successo ottenuto e l'interesse ricevuto dall'esterno, con oltre 100.000 presenze, hanno premiato l'impegno dell'Ente e confermato la scelta di puntare su un progetto tanto ambizioso.

Degna di nota anche la partecipazione della Camera al **progetto di partnership tra Unioncamere e Google** per sostenere l'inserimento di competenze digitali nelle imprese.

Infatti, il progetto si colloca nell'ambito delle iniziative orientate al recupero del *gap* digitale tra le diverse aree del Paese e all'innalzamento della competitività dei sistemi produttivi, mediante il finanziamento di borse di studio per giovani laureandi e laureati che, dopo uno specifico percorso formativo, opereranno presso le Camere di Commercio aderenti all'iniziativa.

L'OIV prende atto che la Camera, consapevole dell'importanza del Binomio Turismo – cultura, come moltiplicatore di benessere socio economico di tutto il territorio, nell'ambito dell'obiettivo C - **Programma C.3.1 – Eventi a rilevante impatto ambientale**, ha operato per promuovere lo sviluppo del territorio e delle sue imprese anche attraverso l'attuazione di interventi volti a migliorare la qualità della vita dei cittadini. In particolare, nell'ambito della collaborazione con le Istituzioni culturali del territorio è stata rinnovata la tradizionale collaborazione con la **Fondazione Teatro dell'Opera di Roma**, la **Fondazione Musica per Roma** e la **Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia**, mediante la previsione di un contributo straordinario al fondo di gestione, e attraverso il contributo annuale alla **Fondazione Cinema per Roma**, di cui la Camera è socio fondatore dal 2007, l'Ente ha contribuito a realizzare e promuovere la Festa del Cinema di Roma. Anche per l'anno 2015, inoltre, la Camera ha sostenuto la realizzazione del **Romaeuropa Festival**, manifestazione di livello internazionale che, ideata e prodotta dalla Fondazione RomaEuropa Arte e Cultura, è dedicata in via esclusiva alla promozione della creazione artistica contemporanea.

L'OIV prende atto che nel corso del 2015, pertanto, l'Ente ha proseguito le azioni di sostegno e valorizzazione della filiera culturale ed artistica del territorio provinciale, in considerazione della sua strategicità per la crescita del tessuto imprenditoriale locale, pur in un'ottica di progressivo ridimensionamento delle risorse disponibili.

Per quanto riguarda i 32 obiettivi operativi, associati a 9 programmi, la media di realizzazione è superiore al 72%.

IV - LE MODALITA' DEL CONSEGUIMENTO

IV. 1 RISORSE IMPIEGATE

Attraverso i dati di Bilancio Consuntivo 2015 è stato possibile quantificare le risorse complessivamente utilizzate per gli interventi promozionali nell'ambito dell'obiettivo A "P.A. alleata dell'attività di impresa", pari a

3.707.892,51 Euro, per l'obiettivo "B Politica per le imprese del territorio", pari a 14.887.162,65 Euro e per l'obiettivo C "Interventi di modernizzazione infrastrutturale" pari a 7.716.029,99 Euro. Tali risorse sono state interamente volte agli interventi di promozione economica a supporto del tessuto economico provinciale, ma si evidenzia che l'Obiettivo A "La P.A. alleata dell'attività d'impresa" comprende, oltre a tali programmi di promozione economica, anche attività prevalentemente interne, le cui risorse non sono state ivi quantificate. Le spese sostenute per Interventi economici, sono in totale dunque pari a Euro 26.311.085,15. Va ribadito, per quanto occorre, che le descritte risorse riguardano complessivamente tutte le attività riferite ai singoli obiettivi strategici, solo alcune delle quali, come detto, sono illustrate dai relativi KPI.

Obiettivo Strategico	Programma		Bilancio Preventivo	Bilancio Consuntivo
Obiettivo strategico A - "P.A. alleata dell'attività d'impresa"	A1.3	Azioni volte alla promozione economica	€ 167.500,00	€ 145.000,00
	A.1.9	Azienda Speciale Asset Camera	€ 2.450.000,00	€ 3.065.044,00
	A.2.2	Azienda Camera Arbitrale	€ 600.000,00	€ 460.620,9
	A.4.3	Osservatori tematici e rilevazione di prezzi all'ingrosso	€ 50.000,00	€ 37.227,60
	A.4.5	Studi e Ricerche	€ 50.000,00	
	TOTALE OB. STRATEGICO A (Solo Interventi volti all'esterno di promozione economica)		€ 3.317.500,00	€ 3.707.892,51
Obiettivo strategico B - "Politica per le imprese del territorio"	B.1.1	Iniziative per l'accesso al credito delle PMI	€ 8.400.000,00	€ 4.684.932,25
	B.2.1	Incentivi a favore della neoimprenditorialità e dell'imprenditoria femminile	€ 585.000,00	€ 580.221,52
	B.3.1	Incremento della competitività del sistema economico territoriale	€ 2.624.900,00	€ 4.192.792,99
	B.3.2	Consolidamento e sviluppo della struttura societaria partecipativa	€ 2.951.200,00	€ 2.873.988,69
	B.3.3	Azienda Speciale Romana Mercati	€ 1.020.000,00	€ 1.002.798,00
	B.4.1	Servizi di supporto all'Internazionalizzazione	€ 1.528.800,00	€ 1.552.429,20
TOTALE OB. STRATEGICO B		€ 17.109.900,00	€ 14.887.162,65	
Obiettivo strategico C - "I grandi interventi di modernizzazione e infrastrutturale"	C.1.1	Progetti Infrastrutturali	€ 105.000,00	€ 219.780,00
	C.2.1	Innovazione ricerca e trasferimento tecnologico	€ 1.217.500,00	€ 1.010.499,99
	C.2.2	Reti d'impresa	€ 95.000,00	€ 50.000,00
	C.2.3	Formazione imprenditoriale	€ 440.500,00	€ 329.500,00
	C.2.4	Azienda Speciale IRFI	€ 850.000,00	€ 850.000,00
	C.3.1	Eventi a rilevante impatto territoriale	€ 3.153.500,00	€ 4.903.000,00
	C.3.5	Azienda speciale Promoroma	€ 1.300.000,00	€ 353.250,00
	TOTALE OB. STRATEGICO C		€ 7.161.500,00	€ 7.716.029,99
Obiettivi strategici A+ B+C Totale risorse per interventi di promozione economica			€ 27.588.900,00	€ 26.311.085,15

IV. 2 AZIONI REALIZZATE

Di seguito si illustrano 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 32 KPI, riportati, dopo monitoraggio trimestrale da parte della P.O. "Pianificazione e Controllo di gestione" e dell'OIV, nel *report* finale denominato "Il sistema di valutazione dell'efficacia, efficienza e qualità dei servizi camerali – Anno 2015", ed infine nella "Relazione sulla *performance*" Anno 2015.

Tra i KPI dell'obiettivo strategico A "La PA alleata dell'attività di impresa", si evidenziano i seguenti risultati, illustrati di seguito in macroambiti:

POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE /INFORMAZIONE

- Sono state erogate un numero di 2.769 ore di formazione al personale, facendo ricorso a personale competente in house, o docenti esterni in caso di assenza di professionalità richieste interne (KPI 3 Programma A.1.1)

MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE ATTIVITÀ ATTRAVERSO L'INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI:

- L'invio delle pratiche all'Albo Gestori Ambientali è stato eseguito in modalità telematica nel 66% dei casi (KPI 3 Programma A.1.6)

RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA:

- L'Ente, in un ottica di contrazione della spesa, ha acquistato beni, presenti nel MEPA, nel 100% dei casi mediante CONSIP (KPI 1 Programma A.1.8);

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE: RECUPERO CREDITI NON RISCOSSI

- L'Ente ha recuperato il 74% dei Crediti attuali non riscossi (KPI 4 Programma A.1.1)

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION:

Si evidenzia la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Roma , confermata sia dagli Enti Certificatori di Qualità, sia dai giudizi emersi dai Questionari di Customer Satisfaction compilati dagli utenti. In particolare:

- Per tutta l'Area IV "**Registro Imprese**" è stata confermata, per l'anno 2015, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI 3 Programma A.1.4)
- Per tutti gli uffici dell'Area VI, "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie" interessati, è stata confermata, per l'anno 2015, la **certificazione di qualità** UNI EN ISO 9001/2008, con l'esito positivo della visita ispettiva di certificazione (KPI 2 Programma A.1.6)
- Sono state revisionate le procedure in qualità nell'ambito della **Certificazione dei Prodotti** con una percentuale del 75% (KPI 4 Programma A.1.5)
- Nell'ambito della *customer satisfaction* relativa ai servizi resi dal Laboratorio Chimico merceologico, si rileva un elevato grado di soddisfazione dai questionari sottoposti agli utenti, con un punteggio ottenuto di 4,53 rispetto a punteggio massimo di 5 (KPI 2 Programma A.1.5)

POTENZIAMENTO SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

- L'Ente segue con impegno e attenzione le attività relative al SUAP: è stata raggiunta una percentuale del 53% dei Comuni convenzionati con la Camera di Commercio

REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI REALIZZATI NELL'AMBITO DELLA TRASPARENZA E DELLE AZIONI VOLTE A PREVENIRE LA CORRUZIONE

- **Esattamente 8 KPI**, di competenza di ciascuna Area Dirigenziale, sono relativi agli adempimenti in materia di Azioni di Prevenzione della Corruzione e di Trasparenza. Nello specifico, poi, tutte le Aree Dirigenziali 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 2016 – 2018 evidenziando aree di rischio e attività di prevenzione, raggiungendo apprezzabilmente i risultati attesi

Per quanto riguarda i KPI dell' obiettivo strategico B “La politica per le imprese del territorio”, si evidenziano i seguenti risultati :

SOSTEGNO ALLE IMPRESE:

- Nella sua azione di supporto e affiancamento alle imprese, l'Ente nel corso del 2015 ha organizzato 16 eventi collaterali per potenziare ed evidenziare le Aziende partecipanti in 16 iniziative di carattere promozionale quali fiere e mostre, a cui la Camera ha contribuito, raggiungendo un risultato percentuale pari a 100% (KPI 3 Programma B.3.1)

CUSTOMER SATISFACTION IMPRESE PARTECIPANTI A INIZIATIVE PROMOZIONALI

- L'apprezzamento delle imprese alle iniziative cui la Camera ha contribuito a vario titolo è stato dimostrato dai risultati dei Questionari sottoposti alle imprese nelle iniziative promozionali attuate dall'Ente, che hanno evidenziato un 98,79% di risposte positive (KPI 2 Programma B.3.1)

Per quanto riguarda i KPI dell' obiettivo strategico C “I grandi interventi infrastrutturali territorio”, si evidenzia :

EVIDENZIARE LA VISIBILITÀ DELLA CCIAA NEGLI EVENTI A CUI CONTRIBUISCE

- Per verificare l'effettiva visibilità del ruolo dell'Ente alle iniziative a cui contribuisce a vario titolo, anche in collaborazione con le altre Istituzioni, nel 2015 l'Ente ha inserito negli atti relativi una clausola per effettuare una preventiva analisi del materiale promozionale nel 90% degli atti.

Per il dettaglio dei 32 KPI degli obiettivi strategici ed anche dei 32 obiettivi operativi si rimanda agli allegati della Relazione sulla Performance Anno 2015.

Per quanto riguarda gli **obiettivi operativi** l'OIV vuole almeno citare, avendone constatato l'elevato livello di performance raggiunto, e la congruità agli stessi obiettivi strategici dell'Ente:

- Gli 8 Obiettivi Operativi, assegnati a ciascun Area Dirigenziale, inerenti la **riduzione delle spese di funzionamento di propria competenza**, hanno in media conseguito un risultato pari ad una percentuale di riduzione del 22,96% (n. 2 Aree Dirigenziali non hanno raggiunto la percentuale di riduzione prevista come esposto di seguito).

Tale risultato conferma l'impegno volto alla razionalizzazione della gestione da parte dei Dirigenti nella consapevolezza della difficile congiuntura economica

- L'obiettivo operativo A.1.4.3. **"Tempi medi di evasione delle pratiche telematiche del Registro Imprese"** ha comportato un risultato pari ad un tempo medio di evasione di 5 giorni (conformi perfettamente ai 5 giorni previsti dalla legge)

Tale risultato evidenzia che il principio di porre al primo posto l'utente si è tradotto in azioni incisive di razionalizzazione delle procedure e di la responsabilità da parte di tutto il personale

- L'obiettivo operativo A.1.2.2 **"Tempi medi di pagamento dei fornitori "** ha conseguito un risultato pari a 23,04 giorni di media (rispetto ai 30 giorni previsti per legge)

Tale risultato risponde alla volontà dell'Ente di porre la giusta attenzione alle legittime esigenze ai soggetti fornitori di beni e servizi, vessati spesso da crediti insoluti dalle amministrazioni.

- L'obiettivo operativo A.1.5.3 **"Evasione tempestiva delle richieste di certificazione da parte del Laboratorio Chimico** ha conseguito:

per abbacchio Romano IGP: 16,5 gg (rispetto i termini di 60 gg totali previsti da legge)

per olio Dop Sabina 13 gg (rispetto i termini di 20 giorni totali previsti da legge)

per Vini D.O. Lazio: 9 giorni (rispetto i termini di 20 giorni totali previsti da legge)

- L'obiettivo operativo A.1.6.1 **"Evasione tempestiva delle istanze di cancellazione dei protesti"** ha conseguito un risultato pari ad una media di 3 giorni per l'evasione delle relative pratiche (rispetto ai 20 giorni previsti per legge) .

Tale risultato evidenzia l'efficienza degli uffici a garanzia della regolazione del mercato

V- IDENTIFICAZIONE DEI FATTORI OSTATIVI

Per quanto riguarda i 32 KPI degli obiettivi strategici monitorati, l'OIV prende atto che per quattro KPI, relativi all'obiettivo strategico A, il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con la percentuale di conseguimento atteso (pari al 55%).

Il primo è il KPI 4 del Programma A.1.6: non vi è stato un incremento del 10% per i **ricavi** della CCIAA derivanti dalle attività inerenti i **concorsi a premi** rispetto all'anno precedente, ma vi è stato un decremento, rispetto ai ricavi del 2014, del 2%. Infatti, i concorsi a premi organizzati dalle imprese nell'anno 2015 sono diminuiti su scala nazionale, secondo i dati comunicati dal MISE. Inoltre, è possibile ipotizzare che la CCIAA abbia dovuto scontare l'elevata concorrenza dei notai che, considerata la crisi economica, potrebbero aver diminuito i loro onorari per lo svolgimento delle stesse funzioni.

Il secondo, è il KPI 2 del Programma A.1.7: non è stato incrementato del 25% il numero di **consultazioni** (sul sito internet dell'Ente, con e mail o consultazioni in loco) **dell'Archivio Storico** della CCIAA di Roma.

Il totale annuo risulta essere di 2249 accessi, quindi superiore di soli 144 unità (cioè + 6,7%), rispetto all'anno precedente.

Il terzo è il KPI 3 del Programma A.1.8, inerente la **ricognizione inventario generale dei beni camerali** per la relativa approvazione da parte degli organi politici amministrativi. Non è stato possibile ultimare l'Inventario completo dell'Ente in quanto le risorse umane dedicate sono state impegnate nelle attività connesse alla chiusura delle sedi decentrate.

Quarto, il KPI 4 del Programma A.4.1, inerente l'incremento del livello di **consultazione delle banche dati camerali, studi e rilevazioni statistiche** nelle sezioni web dell'Area Dirigenziale "Studi e sistemi Informativi" non ha registrato l'incremento degli accessi previsto (+ 25%). Ciò in quanto nel terzo trimestre del 2015 è stato completato il *restyling* del sito web istituzionale, che ha comportato la necessità di modificare in corso d'opera la modalità di rilevazione dei dati e da quel momento in poi, il gestore del sito ha fornito il "numero di visualizzazioni di pagina", anziché quello degli "accessi", peraltro maggiormente esplicativo e indicativo dell'effettiva "fruizione" delle varie pagine del sito, pari a 8.757 solo nell'ultimo trimestre del 2015. Sommando il numero degli accessi dei primi tre trimestri dell'anno alle predette 8.757 visualizzazioni, si ottiene un dato assoluto pari a 20.715, ma non rapportabile al denominatore. **Il risultato ottenuto pertanto non è valutabile.**

Per quanto riguarda i 32 obiettivi operativi monitorati, l'OIV prende atto che per cinque obiettivi il valore raggiunto a fine anno non risulta in linea con la percentuale di conseguimento atteso (pari al 55%).

Il primo, l'obiettivo operativo A.1.3, riguardante la percentuale di **assenze del personale**, si segnalano gli sforzi protesi a determinare il progressivo recupero della presenza in servizio del personale dei livelli, ma anche dovuto al ricorso dei dipendenti a istituti di stampo solidaristico e assistenziali obbligatori per legge, non è stato possibile raggiungere la percentuale di assenza "totale" prevista del 20% ma solo del 24,12%.

Nonostante obiettivo dell'Ente fosse stato in sede di pianificazione la **riduzione dei costi di funzionamento** per tutte le Aree Dirigenziali, (8 Obiettivi operativi per ciascuna Area con valore atteso la riduzione del 15% - eccellenza del 30% - delle spese di funzionamento di propria competenza), n. 2 Aree non hanno raggiunto l'obiettivo di ridurre le spese di propria competenza nella percentuale prevista.

La motivazione è stata anche l'impossibilità di diminuire i costi per i software necessari per il regolare ed efficiente svolgimento dei rapporti con l'utenza e i fornitori.

Si parla in primo luogo dell'obiettivo operativo A.1.2.1. dell'Area "Amministrazione Finanziaria", i cui software sono necessari e per la regolare gestione delle entrate e spese (gestione Bilanci) e per l'efficiente gestione dei pagamenti ai fornitori, svoltisi con una media di giorni pari a 23,04 nel 2015.

La CCIAA di Roma, consapevole di quanto la crisi economica abbia influito negativamente su tutto il territorio e le sue imprese, e consapevole che spesso le stesse imprese vantano crediti di fronte alle PPAA non risolti, per i quali, gravando in condizione di non liquidità, hanno dovuto far ricorso al credito presso le banche, ha assunto l'impegno, coerente con la sua *mission*, di informatizzare tutti i procedimenti di liquidazione delle spese nel modo più efficiente per un'ulteriore riduzione dei tempi di pagamento. Pertanto, la diminuzione dei costi di funzionamento, in particolare per la gestione dei software è stata solo del 10,09%.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo A.1.4.1. dell'Area "Registro Imprese", non è stato possibile diminuire la spesa necessaria per la gestione dei software. Si rileva che grazie all'informatizzazione della gestione delle pratiche, e all'efficiente lavoro del personale dipendente, si è raggiunto un tempo di evasione delle pratiche pari a 5 gg medi, in continuo miglioramento (solo nel IV trimestre 2015 la media è stata di 2,9 gg). La diminuzione dei costi è stata pertanto solo del 10,25% e non la percentuale prevista del 15%.

Per il quarto, l'obiettivo operativo A.1.4.3, che prevedeva una percentuale di **pratiche sospese** non maggiore del 30%, la percentuale di pratiche sospese non è stato possibile conseguire il risultato: la media percentuale annua si è attestata al 37%.

Ciò per l'elevato numero di pratiche presentate al Registro Imprese in maniera errata, di cui la normativa prevede la sospensione obbligatoria. Consapevole di tale fenomeno patologico, il Registro Imprese ha svolto numerosi corsi di aggiornamento e formazione per commercialisti e agenzie di servizi addetti alla predisposizione delle pratiche, invitando i soggetti che avevano statisticamente inviato un maggior numero di pratiche erronee, per migliorare la qualità delle pratiche presentate.

Per il quinto, l'obiettivo operativo A.1.7.2, che prevedeva la **digitalizzazione dei flussi documentali** dell'Ente attraverso un nuovo sistema di gestione documentale, la piattaforma GEDOC, che avrebbe sostituito tutti i sistemi di protocollazione, gestione e conservazione dei documenti, ancora non è stata rilasciata da Infocamere, nonostante gli uffici dell'Area "Studi e Sistemi informativi" abbiano svolto un accurato lavoro di formazione propedeutica a tutto il personale dipendente.

CONCLUSIONI

La percentuale di raggiungimento dei valori attesi dai KPI degli obiettivi strategici e dagli obiettivi operativi dimostra la capacità dell'Ente di perseguire quanto definito in sede di pianificazione, espressa e articolata nel Piano della *Performance* 2015- 2017.

Infatti, i pregevoli risultati ottenuti nell'anno 2015, in senso sia di efficientamento delle procedure e delle attività, sia di contenimento dei costi, sia di qualità dei servizi offerti, hanno dimostrato l'impegno di tutto l'Ente nel razionalizzare ogni sua azione per poter proseguire la realizzazione della propria *mission*, sostenendo le imprese e sviluppando le filiere produttive, a vantaggio di tutto il territorio, anche in questo momento di difficoltà economica.

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.ssa Lara Pontarelli	(Presidente)	<i>firmato</i>
--------------------------	--------------	----------------

Dott. Roberto Baldassari		<i>firmato</i>
--------------------------	--	----------------

Dott.ssa Antonella Greco		<i>firmato</i>
--------------------------	--	----------------